

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 14:07:14
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Туристическая деятельность
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2022
Реализуется в 3 семестре	

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
кандидат пед. наук, доцент
Гарбузова Т.Г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 Туризм направленность (профиль) «Туристическая деятельность».

Задачами освоения дисциплины являются: сформировать психологические знания и умения, необходимые для профессиональной деятельности, научить будущих специалистов диагностировать и прогнозировать состояния людей, программировать процесс управления с учетом индивидуальных особенностей личности, изучить некоторые аспекты психологии управления в туризме, взаимоотношения менеджера с клиентами, сотрудниками, партнерами по бизнесу.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение происходит в 3 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 УК-3 участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи. ИД-2 УК-3 обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; ИД-3 УК-3 обеспечивает выполнение поставленных задач мониторинга работы и реагирования на существенные отклонения.	обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	3	81	
Из них аудиторных:		27	
Лекций		13,5	
Лабораторных работ		-	
Практических занятий		13,5	
Самостоятельной работы		54	
Формы контроля:			
Зачет 3 семестр			

Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
3 семестр							
Раздел 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема							
1	Основы эффективного делового общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве	УК-3	1,5	1,5			9
2	Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении	УК-3	1,5	1,5			9
3	Деловое общение в коллективе	УК-3	1,5	1,5			9
4	Факторы успешного общения	УК-3	1,5	1,5			9
Раздел 2. Эмоциональная сфера личности в деловом общении							
5	Техники слушания и передачи информации.	УК-3	1,5	1,5			9

документ подписан ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификационный номер документа: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Создатель документа: Шебзухова Татьяна Александровна

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

6	Механизмы взаимопонимания в общении	УК-3	1,5	1,5			9
7	Психология управления в туризме.	УК-3	1,5	1,5			9
8	Правила взаимоотношений в трудовом коллективе	УК-3	1,5	1,5			9
9	Правила поведения в конфликтных ситуациях	УК-3	1,5	1,5			9
	Итого за 3 семестр		13,5	13,5			54
	Итого		13,5	13,5			54

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
3 семестр			
Раздел 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема			
1.	Тема 1. Основы эффективного делового общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства. Определение понятия «общение». Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Взаимосвязь между уровнем развития коммуникаций и эффективностью работы организации.	1,5	
2.	Тема 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Индивидуально-психологические качества личности. (Биологически обусловленные особенности темперамент, задатки, простейшие потребности. Социально обусловленные особенности направленность личности, моральные качества, мировоззрения).	1,5	
3.	Тема 3. Деловое общение в коллективе. Правила деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации. Невербальные средства в деловой коммуникации. Коммуникативные роли в организации.	1,5	
4.	Тема 4. Факторы успешного общения. Мотивы участников делового общения, достижение целей. Защита от манипулирования со стороны партнера по общению. Типологии манипуляторов.	1,5	
Раздел 2. Эмоциональная сфера личности в деловом общении			
	Тема 5. Эффективное слушание и коммуникация. Умение слушать как средство коммуникации. Проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое,	1,5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания».		
6.	Тема 6. Механизмы взаимопонимания в общении. Психологическая структура взаимопонимания. Правильное использование индивидуальных точек зрения на объект понимания. Возможности и границы взаимопонимания.	1,5	
7.	Тема 7. Психология управления в туризме. Процесс управления в туризме. Специфика психологических свойств менеджера туризма. Формирование коллектива. Система воздействия на специалистов в процессе управления	1,5	
8.	Тема 8. Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния. Психологическая техника убеждающего воздействия. Цели убеждающего воздействия. психотехнический алгоритм убеждения. Условия эффективности убеждающего воздействия.	1,5	
9.	Тема 9. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций. Способы конструктивного реагирования и правила разрешения конфликтных ситуаций.	1,5	
	Итого за 3 семестр	13,5	
	Итого	13,5	

5.3 Наименование лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом дисциплины.

5.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объём часов	Из них практическая подготовка, часов
3 семестр			
Раздел 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема			
1.	Тема 1. Основы эффективного делового общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства. Определение понятия «общение». Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Взаимосвязь между уровнем делового общения и эффективностью работы	1,5	
2.	Тема 2. Индивидуальные особенности личности в деловом общении.	1,5	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	Индивидуально-психологические качества личности. (Биологически обусловленные особенности темперамент, задатки, простейшие потребности. Социально обусловленные особенности направленность личности, моральные качества, мировоззрения).		
3.	Тема 3. Деловое общение в коллективе. Правила деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации. Невербальные средства в деловой коммуникации. Коммуникативные роли в организации.	1,5	
4.	Тема 4. Факторы успешного общения. Мотивы участников делового общения, достижение целей. Защита от манипулирования со стороны партнера по общению. Типологии манипуляторов.	1,5	
Раздел 2. Эмоциональная сфера личности в деловом общении			
5.	Тема 5. Технологии эффективного слушания и передачи информации. Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания».	1,5	
6.	Тема 6. Механизмы взаимопонимания в общении. Психологическая структура взаимопонимания. Правильное использование индивидуальных точек зрения на объект понимания. Возможности и границы взаимопонимания.	1,5	
7.	Тема 7. Психология управления в туризме. Процесс управления в туризме. Специфика психологических свойств менеджера туризма. Формирование коллектива. Система воздействия на специалистов в процессе управления	1,5	
8.	Тема 8. Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния. Психологическая техника убеждающего воздействия, Цели убеждающего воздействия. психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия.	1,5	
9.	Тема 9. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций. Способы конструктивного реагирования и правила разрешения конфликтных ситуаций.	1,5	
	Итого за 3 семестр	13,5	
	Итого	13,5	

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды		Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
Сертификат:	Владелец:		СРС	Контактная работа с преподавателями	Всего
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ					
12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6					
Шебзухова Татьяна Александровна					
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022					

ов)				телем	
3 семестр					
УК-3	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	12,965	0,035	13,5
УК-3	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-9	Собеседование	12,965	0,035	13,5
УК-3	Подготовка сообщения к круглому столу по темам № 1, № 2, № 8, № 9	Доклад	26,73	0,27	27
Итого за 3 семестр			52,66	0,34	54
Итого			52,66	0,34	54

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) «Психология делового общения» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

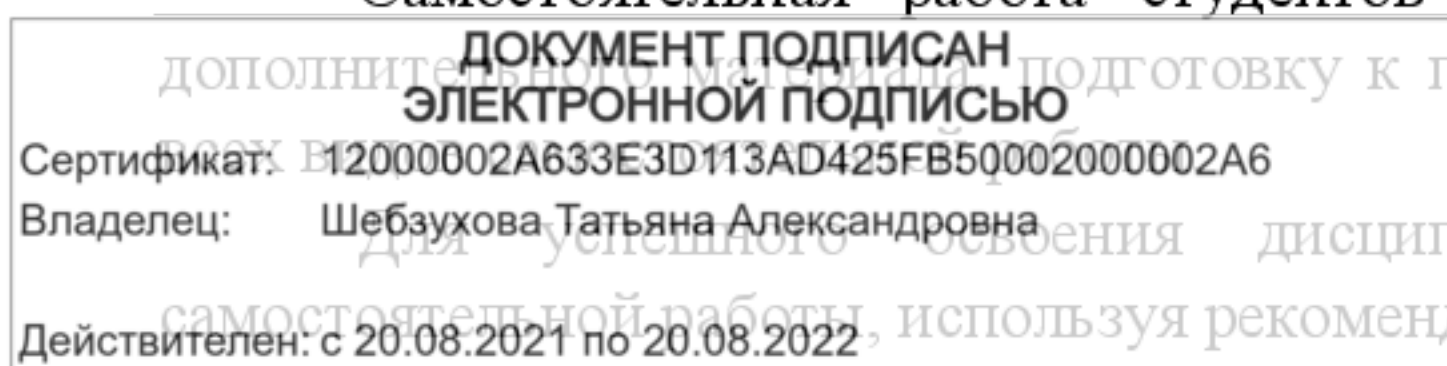
Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дисциплины, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения



дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Самоменеджмент: Учебно-практическое пособие по дисциплине «Теория менеджмента» для обучающихся по направлению 38.03.02. «Менеджмент» / С.В. Позднякова, Н.Ю. Донец, П.В. Поздняков, В.А. Морозов ; Министерство сельского хозяйства РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования, Кафедра менеджмента в АПК. - Санкт-Петербург. : СПбГАУ, 2015. - 55 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн.. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364361> (23.01.2018).

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Лисовская, Н.Б. Психология кадрового менеджмента : учебно-методическое пособие / Н.Б. Лисовская, Е.А. Трощинина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - СПб. : РГПУ им. А. И. Герцена, 2015. - 224 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8064-2106-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435428> (07.11.2017).

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Психология делового общения» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Психология делового общения» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Лицензирование ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ 12000002A633E3D113AD425FB5000200002A6 набор обновлений Office 2013 Service Pack 1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04
---	---

Сертификат:

Владелец:

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2	Операционная система: MicrosoftWindows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-эа/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
---	--

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Комплект учебной мебели; доска учебная; мультимедийное оборудование: ноутбук; проектор стационарный; экран настенный
Практические работы	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели
Самостоятельная работа	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- при необходимости также инструкции о порядке их выполнения оформляются

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022