

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Амурский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УиНР

А.В. Лейфа

« 21 » 06 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**по дисциплине**  
**ОП.01. Психология делового общения**

Специальность 43.02.10 Туризм  
Квалификация выпускника – специалист по туризму  
Год набора 2022  
Курс 1 Семестр 1  
Другие формы контроля 1 семестр  
Практические занятия 32 (акад.час.)  
Лекции 32 (акад.час.)  
Консультации 4 (акад.час.)  
Самостоятельная работа 16 (акад.час.)  
Общая трудоемкость дисциплины 84 (акад.час.)

Составитель: Кондратьева Ю.С.

2022 г.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 474

Рабочая программа обсуждена на заседании ЦМК социально-экономических дисциплин  
«03» 06 2022 г., протокол № 10  
Председатель ЦМК [подпись] Н.В. Кирилюк

СОГЛАСОВАНО  
Зам. декана по учебной работе  
[подпись] Н.В. Дремина  
«03» 06 2022 г.

СОГЛАСОВАНО  
с научной библиотекой  
[подпись]  
«20» 06 2022 г.

## **1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения является частью ППСЗ по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

## **2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Дисциплина ОП.01. Психология делового общения относится к группе общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла, читается в 1 семестре в объеме 84 акад. ч.

Для успешного освоения курса обучающиеся должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: ОГСЭ.03. Психология общения.

## **3. Показатели освоения учебной дисциплины:**

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПЕ 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;

механизмы взаимопонимания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды;

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы этики</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие этики как науки</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1   Введение. Этика как наука. Главный вопрос этики. Основные задачи этики. Мораль как система принципов, норм и ценностей и идеалов.	2	1, 2
	2   Понятие и сущность этикета. Принципы современного этикета. Нравственность как компонент духовной культуры служащих	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	2, 3
	1   Мозговой штурм «Основные категории этики», анализ проблемных этических ситуаций	4	
	2   Диагностика «Знакомы ли вы с правилами хорошего тона»	2	
	3   Диагностика развитости ценностных ориентаций в группе(занятие в интерактивной форме)	2	
	4   Создание кодекса этических норм (занятие в интерактивной форме). Устный опрос	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>6</b>	
	1   Реферат : «В чем главная задача этики в наше время» (написание с помощью ПК, программы Microsoft Word)	2	
	2   Подготовка информационного сообщения «Этикет в моей жизни и профессии»	2	
3   Работа с дополнительными источниками	2		
<b>Раздел 2. Особенности профессиональной этики</b>		<b>36</b>	
<b>Тема 2.1. Сущность профессиональной этики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1   Понятие, происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики	2	1,2
	2   Профессионализм как нравственная черта личности. Этический кодекс служащего.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	2,3
	1   Этические дилеммы (решение этических задач)	2	
	2   Профессиональные этические качества туроператора.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	
	1   Работа с дополнительными источниками.Подбор этических дилемм	2	
	2   Реферат «Профессиональная этика работников сервисного обслуживания в сфере туризма» (написание с помощью ПК, программы Microsoft Word)	2	
	<b>Тема 2.2. Основные элементы делового этикета</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>
1   Культура делового общения.		2	
2   Этикет внешнего вида		2	
<b>Практические работы</b>		<b>16</b>	3
1   Приветствия, представления, обращения, субординация(занятие в интерактивной форме)		2	
2   Этикет внешнего вида мужчины. Тест «Оцени свой имидж»		4	
3   Этикет внешнего вида женщины		4	
4   Коммуникативная игра «Дресс-код»(занятие в интерактивной форме)		2	
5   Конфликт. Эффективное поведение в конфликте		4	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>4</b>	
1   Реферат «Использование приемов урегулирования конфликтов в трудовом коллективе» (написание с помощью ПК, программы Microsoft Word)	2		

	2	Подготовка информационного сообщения «Имиджлогия: секрет моего обаяния»	2	
<b>Раздел 3. Особенности межкультурной коммуникации</b>			<b>12</b>	
<b>Тема 3.1. Национальные особенности межкультурного делового общения. Зачет.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	1,2
	1	Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура.	2	
	2	Американская деловая культура, восточная культура, культура делового общения арабских стран	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>1</b>	
	1	Реферат «Национально-психологические особенности разных народов и различные модели поведения на переговорах» (написание с помощью ПК, программы Microsoft Word)	1	
	Консультации		4	
<b>Всего:</b>			<b>84</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## 5. Образовательные технологии

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий, современного и аппаратного обеспечения.

При проведении занятий используются активные и интерактивные формы.

Тип занятия Методы/формы	Лекционные занятия	Практические занятия
Методы игрового обучения	Тема 2.1. Сущность профессиональной этики	Тема 2.2. Основные элементы делового этикета Тема 3.1. Национальные особенности межкультурного делового общения.
Работа в команде	Тема 1.1. Понятие этики как науки	Тема 2.2. Основные элементы делового этикета

## 6. Условия реализации программы дисциплины

### 6.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебных кабинетов: лаборатории коммуникативных тренингов.

Обснащение лаборатории: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, проекционный экран, ПК. Количество посадочных мест - 30.

### 6.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493855>

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491654>

3. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100351.html>

Дополнительная литература

4. Организация туристской индустрии : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Л. Л. Руденко [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2018. — 54 с. — ISBN 978-5-4488-0190-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74500.html>

5. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В.

Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>

6. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495456>

7. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93554.html>

8. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93538.html>

9. Организация туристской индустрии : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Л. Л. Руденко [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2018. — 54 с. — ISBN 978-5-4488-0190-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74500.html>

10. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с. — ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93546.html>

11. Организация туристской индустрии: сб. учеб.-метод. материалов для специальности 43.02.10 «Туризм»/ АмГУ, ФСПО; сост. М.А. Гашков. – Благовещенск: Изд-во Амур.гос. ун-та, 2017.- 13 с. Режим доступа: [http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU\\_Edition/10224.pdf](http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU_Edition/10224.pdf).

#### **Перечень программного обеспечения:**

1. Windows 7 Pro – DreamSparkPremiumElectronicSoftwareDelivery (3 years)Renewalпо договору – Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года.

2. GoogleChrome - Бесплатное распространение по лицензии googlechromium <http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html> На условиях [https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula\\_text.html](https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html).

3. Firefox - Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 <https://www.mozilla.org/en-US/MPL/>.

4. WinDjView - бесплатное распространение по лицензии GNU GPL <http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.htm>.

5. 7-Zip - бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <http://www.7-zip.org/license.txt>.

6. LibreOffice - бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <https://ru.libreoffice.org/about-us/license/>

#### **7. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется

преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, самостоятельных работ, тестирования.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Освоенные умения:</b>                      -организовать продуктивное общение в соответствии с этическими принципами, правилами и нормами поведения в профессиональной деятельности;                      - учитывать и использовать знания о профессиональной культуре специалиста социально-культурного сервиса и туризма;                      - владеть навыками создания делового имиджа.</p> <p><b>Усвоенные знания:</b>                      - сущность и принципы этики деловых отношений;                      - знать особенности этики деятельности организации;                      -особенности профессиональной этики работников сервисного обслуживания в сфере туризма;                      -знать нормы поведения, предписывающие определенный тип нравственных отношений между людьми, необходимый для выполнения профессиональной деятельности.</p>	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Тест</p> <p>Практическая работа</p> <p>Информационное сообщение</p> <p>Реферат</p> <p>Устный опрос</p>
Промежуточная аттестация	другие формы контроля.

### Вопросы к собеседованию

1. Понятие этики. Основные задачи этики.
2. Понятие и сущность этикета.
3. Какова сущность, функции и структура морали?
4. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность»
5. Нравственность как компонент духовной культуры служащих.
6. Основные категории этики. Кодекс этических норм.
7. Что такое этикет и какую он выполняет функцию в обществе?
8. Золотое правило этики .
9. Этика и этикет в сфере туризма.
10. Понятие, происхождение профессиональной этики.
11. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики
12. Профессиональная этика в сфере туристического бизнеса.
13. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали. Виды профессиональной этики.
14. Профессионализм как нравственная черта личности. Этический кодекс служащего.
15. Каковы правила взаимоотношений начальника и подчиненного?

16. Профессиональные этические качества туроператора.
17. Культура делового общения.
18. Что такое профессиональное общение?
19. Этикет внешнего вида мужчины и женщины.
20. Приветствия, представления, обращения, субординация
21. Конфликт. Эффективное поведение в конфликте
22. Какова специфика делового общения в условиях конфликта?
23. Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура.
24. Американская деловая культура, восточная культура, культура делового общения арабских стран.
25. Национально-психологические особенности разных народов и различные модели поведения на переговорах.