

Аннотация рабочей программы дисциплины
ОП 01 «Психология делового общения»
специальности (профессии) среднего профессионального образования
43. 02. 10 «Туризм»

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Психология делового общения входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин, устанавливающий базовые знания для получения профессиональных умений и навыков.

1.2. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины:

Цели изучения дисциплины:

приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи изучения дисциплины:

продолжить формирование коммуникативной компетенции будущих специалистов;
развивать навыки эффективного общения необходимые в профессиональной деятельности;

научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;

изучить психологические особенности ведения переговоров и деловых бесед;

сформировать навыки соблюдения этических норм и психологических принципов общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

обладать профессиональными компетенциями:

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.
- ПК 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.

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;

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.

1.3. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;
консультации для обучающихся 4 часа;
самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

1.4. Структура и содержание дисциплины

Предмет и задачи психологии и этики делового общения: теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения; психологическая структура личности; восприятие человека человеком; факторы детерминации поведения личности. Организация делового общения: общение в управленческой деятельности; переговоры в деловом общении. Деловое общение в рабочей группе: социально-психологический климат коллектива; особенности межличностных отношений. Стрессы. Стрессоустойчивость в деловом общении: организационно-личностные и организационно-производственные факторы возникновения стрессов; конфликты и пути их разрешения. Этика делового общения: современные взгляды на место этики в деловом общении.