

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт педагогики и психологии
Кафедра психологии



М.В. Рудь
2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения в туризме

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения – очная
Курс 3, семестр 6

Луганск, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения в туризме» является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, программа бакалавриата очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

СОСТАВИТЕЛЬ:

доктор психологических наук, профессор кафедры психологии
ФГБОУ ВО «ЛГПУ» Черных Лариса Анатольевна,
старший преподаватель кафедры психологии ФГБОУ ВО «ЛГПУ»
Бернацкая Любовь Вячеславовна

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры психологии
«14» 02 2024 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой психологии

 Е. И. Барышева

ОДОБРЕНА на заседании Учебно-методической комиссии Института
педагогики и психологии «15» 02 2024 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии
Института педагогики и психологии

 Б.А. Дьяченко

СОГЛАСОВАНО:

Директор Департамента образования
«16» 02 2024 г.

 В.В. Савенков

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины– формирование у студентов представления об искусстве делового и неформального общения и деловой культуре личности как способности к анализу и оценке явлений общественной жизни, обогащению знаний человека, его сознания, чувств, идеалов и прочее.

Задачи:

- формирование представления об эффективности взаимодействия людей на основе коммуникативной компетентности, то есть умение устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми;
- знакомство с системой знаний и приобретение навыков и умений (техник), обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека в различных ситуациях общения;
- формирование представлений о «коммуникативном ядре личности» для понимания его влияния на общение человека;
- об отношениях между людьми, об аспектах общения людей в различных житейских ситуациях (при публичном выступлении, в процессе деловых отношений в организациях, в процессе учебы, в педагогической практике, в семье и пр).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Психология общения» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» очной и очно-заочной форм обучения.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

- фундаментальных основ психологии: психические функции, психические состояния;
- взаимодействие сознательной и бессознательной сторон психики;
- освоение диагностических возможностей в психологии;

умения:

- анализировать, классифицировать, обобщать научные факты и теоретические положения;

навыки:

- использования системы категорий и методов, необходимых для решения типовых задач в различных областях профессиональной деятельности и в межличностном общении.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Введение в профессию», «Общая психология».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикатором достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
----------------	----------------------	-----------------------------------

Универсальные		
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>ИУК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально</p>	<p>Знает: проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основы стратегического управления человеческими ресурсами, нормативные правовые акты, касающиеся организации и осуществления профессиональной деятельности; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия людей в организации; методы научного исследования в области управления; методы верификации результатов исследования; методы интерпретации и представления результатов исследования.</p> <p>Умеет: определять стиль управления и эффективность руководства командой; вырабатывать командную стратегию; владеть технологией реализации основных функций управления, анализировать и интерпретировать результаты научного исследования в области управления человеческими ресурсами; применять принципы и методы организации командной деятельности; подбирать методы и методики исследования профессиональных</p>

		<p>практических задач; уметь анализировать и интерпретировать результаты научного исследования.</p> <p>Владеет навыками: организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; составлением деловых писем с целью организации и сопровождения командной работы; умением работать в команде; разработкой программы эмпирического исследования профессиональных практических задач</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИУК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.) для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>ИУК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИУК-6. 3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>Знает: особенности принятия и реализации организационных, в том числе управленческих решений; теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности; основные научные школы психологии и управления; деятельностный подход в исследовании личностного развития; технологию и методику самооценки; теоретические основы акмеологии, уровни анализа психических явлений.</p> <p>Умеет: определять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки;</p>

	ИУК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата. ИУК-6. 5 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	разрабатывать, контролировать, оценивать и исследовать компоненты профессиональной деятельности; планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач. Владеет навыками: навыками определения эффективного направления действий в области профессиональной деятельности; способами принятия решений на уровне собственной профессиональной деятельности;
--	---	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	ОФО	ОЗФО
Общая учебная нагрузка (всего)	108 час. (3,0 зач. ед)	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36	24
в том числе:		
Лекции	16	10
Семинарские занятия		
Практические занятия (в том числе интерактив)	20	14
Лабораторные работы		
Контрольные работы (из числа практич. занятий)		
КСР		
Курсовая работа (курсовой проект)		
Другие формы и методы организации образовательного процесса		
Самостоятельная работа студента (всего)	72	84
Итоговая аттестация	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины.

Тема 1. Подходы к пониманию общения в психологии и классификация видов общения.

Подходы к пониманию общения: взаимосвязь и единство общения и деятельности.

Онтогенез и общение: подходы А.Н. Леонтьева (процесс интериоризации), Д.Б. Эльконина (реакции оживления), Л.И. Божович

(формирование субъектности), М.И. Лисиной (этапы формирования коммуникативной деятельности).

Разновидности общения. В.В. Богословский (непосредственное и опосредованное); В.Н. Сагатовский (уровень манипулирования, уровень «рефлексивной игры», уровень правового общения, уровень нравственного общения).

Тема 2. Основные стороны общения.

Коммуникативная сторона общения. Суть процесса передачи информации: субъект-объектные отношения, кодирование и декодирование, знаковая система, направленность информации, фасцинация, типе информации, исходящей от коммуникатора. Виды коммуникации: вербальная и невербальная.

Интерактивная сторона общения. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Структура конфликта. Роли социального взаимодействия. Трансакции взаимодействия: прямые, косвенные. Послания: социальные, психологические. Виды ролевых трансакций.

Перцептивная сторона общения. Создание первого впечатления. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция, эффект ореола, Эффект навешивания ярлыка, Эффекты новизны и первичности, Стереотипизация.

Тема 3: Манипуляция в общении.

Манипуляция в общении. Суть манипуляции. Виды и роли в манипуляции. Манипулятивные сценарии и послания в манипулятивной игре. Противостояние манипуляции. Симптомы неискренности в общении: физиологические симптомы, мимика, жесты, поведение.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		ОФО	ЗФО
Тема 1. Подходы к пониманию общения в психологии и классификация видов общения.			
1	Подходы к пониманию общения. Онтогенез и общение Разновидности общения	4	
Тема 2. Основные стороны общения			
2	Коммуникативная сторона общения Интерактивная сторона общения Перцептивная сторона общения	8	
Тема 3. Манипуляции в общении			
3	Суть манипуляции. Виды и роли в манипуляции. Манипулятивные сценарии и послания в манипулятивной игре. Противостояние манипуляции. Симптомы неискренности в общении: физиологические симптомы, мимика, жесты, поведение.	4	

Итого:	16	
---------------	-----------	--

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		ОФО	ЗФО
Тема 1. Эффективное общение			
1	Смена коммуникативных ролей Обратная связь. Подтверждение. Использование убеждающей коммуникации. Открытые и закрытые вопросы. «Я»-сообщение и «Ты» - сообщение.	8	
Тема 2. Барьеры в общении и мотивы поведения.			
2	Возрастные и гендерные особенности в общении Построение функциональных структурных ролей в общении	8	
Тема 3. Манипуляции в общении.			
3	Техники и способы противостояния манипуляциям	4	
Итого:		20	

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			ОФО	ЗФО
1	Диагностика	Изучение методик диагностики. Тематический подбор техник. Обработка результатов исследования. Анализ и написание выводов и рекомендаций. Составление протоколов исследования.	20	
2	Проективные методики: рисунки	Типы методик. Интерпретация проективного материала. Возрастные особенности при анализе рисунков. Оформление результатов анализа.	20	
3	Психологические особенности делового общения	Написание реферата	12	
4	Трансактный анализ общения	Построение эго-грамм семьи и анализ		

		распределения ролей (родитель, взрослый, ребенок)	20	
Итого:			72	

4.7. Курсовые работы не предусмотрены.

5. Образовательные технологии.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Технология проблемно-диалогического обучения применяется в процессе лекционной работы над учебным материалом в каждой из тем учебной дисциплины.

Технология исследовательской деятельности используется как основа для организации самостоятельной работы студентов в объеме учебных тем.

Технология обучения в сотрудничестве с применением командных, групповых видов работы. На основе данной технологии организованы практические занятия учебных тем.

Предусмотрено использование активных форм и методов учебной деятельности, в том числе: учебные дискуссии, беседы, «мозговой штурм».

Применяются средства мультимедиа: презентации, видео, базы ЭОР.

6. Формы контроля освоения дисциплины.

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Психология общения» производится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- ответы и доклады на практических занятиях;
- выполнение контрольной работы;
- выполнение заданий самостоятельной работы студентов.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме тестирования.

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Болотова А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. – Люберцы : Юрайт, 2016. – 327 с.

2. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – Люберцы : Юрайт, 2016. – 463 с.

3. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Рн / Д : Феникс, 2015. – 288 с.

б) дополнительная литература:

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник / И.И. Аминов. – М. : Юнити, 2018. – 270 с.

2. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. – М.: Дашков и К, 2016. – 140 с.
3. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М. : Форум, 2018. – 288 с.
4. Ильин Е. Психология делового общения / Е. Ильин. – СПб. : Питер, 2017. – 240 с.
5. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – Люберцы : Юрайт, 2016. – 468 с.
6. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М. : Форум, 2018. – 384 с.
7. Рогов Е.И. Психология общения: тесты / Е.И. Рогов. – М. : КноРус, 2018. – 256 с.
8. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко. – РнД: Феникс, 2015. – 317 с.

в) Интернет-ресурсы:

<http://www.psychology.ru/library>;
<http://flogiston.ru/library>;
<http://www.psychology-online.net>;

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: мультимедийная аудитория: компьютер мультимедиа с прикладным программным обеспечением: проектор, колонки, программа для просмотра видео файлов, система видеомонтажа, интерактивная доска, электронные презентации по темам дисциплины.

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (компьютер, проектор, экран), банк профессионально-педагогических задач.

В том числе: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Методические пособия и разработки для проведения практических занятий.

9. Лист дополнений и изменений к рабочей программе

№ п/ п	Дата внесения изменения / дополнения	Основа ние	Содержание изменения / дополнения	Лица, подтверждающие изменение/дополн.	
				Зав.каф.	директор