



УТВЕРЖДЕНО:
**Ученым советом Института
сервисных технологий
Протокол № 7 от 10.02.2022 г.**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: 43.02.10 «Туризм»
Квалификация: *специалист по туризму*
год начала подготовки: 2022 г.**

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Копылов В.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППССЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Санчи М.А.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	20



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Психология делового общения

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения» является частью профессионального учебного цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимся осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	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 приёмы 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.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	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 приёмы 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.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	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 приёмы 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.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	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 приёмы 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.
ОК 5.	Использовать информационно- коммуникационные технологии в	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия



	профессиональной деятельности.	установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы 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.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	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 приёмы 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.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	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 приёмы 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.



ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	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 приёмы 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.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	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 приёмы 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.
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	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 приёмы 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.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах	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 приёмы 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.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	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 приёмы 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.
ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	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 приёмы 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.
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	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 приёмы 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.
ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	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 приёмы 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.
ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	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



		<p>поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы 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.</p>
ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	<p>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 приёмы 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.</p>
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	<p>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 приёмы 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.</p>
ПК 3.4.	Взаимодействовать с	<p>цели, функции, виды и уровни общения;</p>




	турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	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 приёмы 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.
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения	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 приёмы 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.
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	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 приёмы 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.
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	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 приёмы 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.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	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 приёмы 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.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и	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 приёмы общения, правила слушания ведения беседы убеждения; этические принципы общения;



	трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	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 приёмы 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.
ЛР 13	Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	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 приёмы 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.
ЛР 18	Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	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;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС

		техники и приёмы 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.
--	--	--


2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	108
в т.ч. в форме практической подготовки	64
в т.ч.:	
теоретическое обучение	32
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	32
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	-
самостоятельная работа	44
Промежуточная аттестация	Диф.зачет (6 семестр)

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Понятие коммуникации. Этика как учение о человеческих ценностях			
Тема 1. Основные понятия этики	Лекция 1. Этика и психология делового общения Этика — учение о морали, нравственности. Философы древности об этических нормах.	2	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
Тема 2. Особенности делового общения	Лекция 2. Язык и речь Функции языка и речи. Речь и мышление Речевая деятельность	2	1
	Практическое занятие 1-2. Психологические особенности делового общения.	4	2
	Самостоятельная работа. Работа с учебником и лекционным материалом, индивидуальное сообщение. Тезаурус, практические задания. Подготовить сообщение, презентация практического задания	6	3
Раздел 2. Виды коммуникации			
Тема 2.1. Вербальные средства	Лекция 3. Вербальные средства коммуникации. Средства коммуникации. Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения. Цели, функции, виды и уровни общения	2	2 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС

коммуникации	Специфика делового общения, структура, коммуникативного акта и условия установления контакта;		2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
	Самостоятельная работа. Работа с учебником и лекционным материалом. Письменное задание. Деловая игра «Выборы».	5	3
Тема 2.2. Невербальная коммуникация	Лекция № 4. Невербальная коммуникация. Невербальные виды коммуникации. Жесты. Мимика. Глаза Позы Движения. Касания	2	1
	Практическое занятие № 3-4. Невербальные виды коммуникации. Невербальные виды коммуникации. Жесты. Позы. Касания	4	2
Раздел № 3. Речевая норма и культура речи			
Тема 3.1. Разновидности Национального русского языка. Функциональные стили речи	Лекция № 5. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Разновидности национального русского языка. Функциональные стили речи. Язык и общество. Общепринятый язык и его разновидности. Литературный язык. Территориальные диалекты. Просторечие. Жаргоны. Лексика. Фразеология	2	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
	Самостоятельная работа. Работа с учебником и лекционным материалом. Тезаурус, практические задания. Работа по таблице	5	3
3.2. Устная речь. Ее особенности	Лекция №6. Речевая норма и культура речи. Устная речь. Ее особенности Речевая норма. Устная речь. Ее особенности. Культура речи. Основные критерии культуры речи	2	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
	Практическое занятие № 5-6. Совершенствование навыков устной речи. Морфологические нормы. Формирование языковых норм. Классификация норм языка в соответствии с основными уровнями языка Типичные ошибки в употреблении грамматических ном	4	2
3.3. Совершенствование навыков устной	Лекция №7-8. Совершенствование навыков устной речи Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского литературного языка. Условия функционирования разговорной речи, роль внеязыковых факторов. Жанровая дифференциация и отбор языковых	4	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК



речи	средств в публицистическом стиле. Особенности устной публичной речи. Оратор и его аудитория. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. Понятливость, информативность и выразительность публичной речи. Словесное оформление публичного выступления. Мастерство устного выступления. Монолог. Структура монолога. Диалог. Виды диалогов. Переговоры. Путь к согласию в диалоге. Техника речи. Дикция. Голос. Интонация. Исполнение речи. Стандарты и техника телесных движений оратора		2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
	Практическое занятие № 7-8. Совершенствование навыков устной речи. Орфоэпические нормы. Стили литературного языка. Формирование языковых норм. Классификация норм языка в соответствии с основными уровнями языка. Орфоэпические нормы. Акцентологические нормы. Особенности русского ударения. Произношение заимствованных слов. Типичные орфоэпические и акцентологические ошибки	4	2-3
	Самостоятельная работа. Работа с учебником и лекционным материалом. Конспект вступительной статьи к «Словарю русского языка» СИ. Ожегова и Н.Ю. Шведовой	5	3
3.4. Совершенствование навыков чтения	Лекция № 9. Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков чтения. Содержание процесса чтения. Письменная речь, ее особенности. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Недостатки традиционного чтения. Способы чтения. Способы устранения недостатков чтения. Способы фиксации прочитанной информации	2	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
3.5. Совершенствование навыков слушания	Лекция № 10. Совершенствование навыков слушания Техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы убеждения Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию. Режиссура выступления. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия Слушание публичного выступления. Принципы эффективного слушания. Умение слушать. Умение анализировать содержание. Умение слушать критически. Техника записи. Слушание в ситуации диалога	2	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
	Самостоятельная работа. Работа с учебником и лекционным материалом. Подготовить выступление тезаурус Упражнение на произношение	5	3
3.6. Совершенствование	Лекция-экскурсия № 11. Совершенствование навыков письменной речи. Технология продуцирования письменной речи. Письменная речь, ее особенности. Нормативные,	2	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС

навыков письменной речи	коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Особенности составления официально-деловых текстов. Протокол. Договор. Деловые письма		ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
	Практическое занятие № 9-10. Совершенствование навыков письменной речи. Технология продуцирования письменной речи. Письменная речь, ее особенности. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Особенности составления официально-деловых текстов. Протокол. Договор. Деловые письма	4	2-3
	Самостоятельная работа. Работа с учебником и лекционным материалом, тезаурус. Практические задания Деловая игра. Работа по схемам тезаурус практические задания.	6	3
Раздел № 4. Этические формы общения			
4.1.Этика речевой коммуникации	Лекция–экскурсия № 12. Этика речевой коммуникации. Этика и речь Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Этика устной речи. Этика слушания	2	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
	Практическое занятие № 11-12. Этика речевой коммуникации Этика и речь. Этика и сфера общения Этика и виды речевой деятельности Этика устной речи. Этика слушания	4	2
	Самостоятельная работа. Работа с учебником и лекционным материалом, тезаурус. Практические задания Деловые переговоры. Разыграть ситуацию	6	3
4.2.Этические формы общения	Лекция 13. Этические принципы и формы общения. Золотое правило этики общения. Наиболее приемлемые этические нормы и принципы. Этика делового общения «по горизонтали» Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	2	1 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР13, ЛР18
	Лекция №14-16. Практическое применение этики делового общения в организациях. Источники, причины виды и способы разрешения конфликтов Закономерности формирования и развития команды. Виды и формы делового общения. Телефонные переговоры. Подготовка	6	1



деловых бумаг по правилам этики. Бланк. Визитная карточка. Деловые письма. Проведение деловых бесед, переговоров, встреч и совещаний. Шесть основных правил налаживания отношений между партнерами. Умение задавать вопросы. Виды вопросов. Условия успешного ведения деловых бесед и переговоров. Способы повышения этического уровня организации		
Практическое занятие № 13-16. Этические формы общения. Нормы и правила профессионального поведения и этикета Практическое применение этики делового общения в организациях. Золотое правило этики общения. Наиболее приемлемые этические нормы и принципы. Этика делового общения «по горизонтали». Виды и формы делового общения. Телефонные переговоры. Подготовка деловых бумаг по правилам этики. Бланк. Визитная карточка. Деловые письма. Проведение деловых бесед, переговоров, встреч и совещаний. Шесть основных правил налаживания отношений между партнерами. Умение задавать вопросы. Виды вопросов. Условия успешного ведения деловых бесед и переговоров. Способы повышения этического уровня организации. Источники, причины виды и способы разрешения конфликтов. Закономерности формирования и развития команды	8	2
Самостоятельная работа. Работа с учебником и лекционным материалом, составление глоссария, работа по практическим заданиям Деловая ситуация. Аудиторная зачетная работа	6	3
ИТОГО:	108	



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социальных дисциплин и лаборатории коммуникативных тренингов», оснащенный оборудованием: учебный кабинет - учебная мебель, плакаты, доска, принтер, мультимедийное презентационное оборудование-1; лаборатория - учебная мебель, ноутбуки – 5 шт., мультимедийное оборудование-1, маршрутизатор-1.

Лаборатория коммуникативных тренингов, оснащенная необходимым для реализации программы учебной дисциплины оборудованием, приведенным в п.6.1.2.2 примерной программой по данной специальности 43.02.10 «Туризм»

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основные печатные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

3.2.2 Основные электронные издания

1. 1.Актуальные проблемы психологического знания. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1815608>.
2. 2. Вопросы психологии. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>.
3. 3. Коррекционно- развивающее образование. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1384159>.
4. 4. Наука и школа. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8903>.
5. 5. Педагогика и психология образования. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79335/udb/1270>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764>
2. Психология делового общения. Практикум : учебное пособие / Бордовская Н.В., под ред., Зиновьева Е.В., Костромина С.Н., Москвичева Н.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-08938-5. — URL: <https://book.ru/book/941780>



4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения: <ul style="list-style-type: none">- 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;	<i>Для текущего контроля:</i> устный опрос по материалу курса на практических занятиях, тестирование, проверочные (контрольные) работы, домашнее задание творческого характера <i>Для промежуточной аттестации:</i> Дифференцированный зачет
Знания: <ul style="list-style-type: none">- 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 приёмы 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.	<i>Для текущего контроля:</i> устный опрос по материалу курса на практических занятиях, тестирование, проверочные (контрольные) работы, домашнее задание творческого характера <i>Для промежуточной аттестации:</i> Дифференцированный зачет
ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую	



<p>позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p>	
<p>ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p>	
<p>ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p>	
<p>ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</p>	
<p>ЛР 13 Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств</p>	
<p>ЛР 18 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику коммуникации</p>	