

Аннотация

Учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина ОП.01 Психология делового общения учебного плана специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм

Учебная дисциплина ОП.01 Психология делового общения является составной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм.

Количество часов на освоение программы:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, в том числе:

лекций, уроков – 34 часа,

практических занятий – 14 часов

консультаций – 4 часа,

самостоятельной работы обучающегося – 20 часов.

Основные разделы учебной дисциплины:

Введение

Раздел 1. Основные категории психологии делового общения

Тема 1.1 Понятие делового общения, многообразие его целей и форм

Тема 1.2 Специфика делового общения

Раздел 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Тема 2.1 Личность и ее понимание

Тема 2.2 Влияние индивидуальных особенностей темперамента и характера в деловом общении

Тема 2.3 Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении

Раздел 3 Психотехники эффективного делового общения

Тема 3.1 Технологии эффективного слушания и передачи информации

Тема 3.2 Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации

Тема 3.3 Невербальные особенности в процессе делового общения

Тема 3.4 Психологические аспекты переговорного процесса

Тема 3.5 Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями

Раздел 4 Конфликтное взаимодействие в деловом общении

Тема 4.1 Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия

В результате освоения дисциплины ОП.01 Психология делового общения обучающийся должен:

уметь:

У1 – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами;

знать:

31 - цели, функции, виды и уровни общения;

32 - роли и ролевые ожидания в общении;

33 - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

34 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;

35 - механизмы взаимопонимания в общении;

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

В процессе освоения учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения у обучающихся должны формироваться общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

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.

Предоставление турагентских услуг

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.

Предоставление услуг по сопровождению туристов

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.

Предоставление туроператорских услуг

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.

Управление функциональным подразделением организации

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

**Вид промежуточной аттестации при очной форме обучения:
дифференцированный зачет в 6-ом семестре.**