

Аннотация к рабочей программе по дисциплине ОП.01. Психология делового общения

форма обучения – очная

курс – 3

семестр – 6

максимальная учебная нагрузка, ч – 95

самостоятельная учебная нагрузка, ч – 32

всего, ч – 63

в том числе:

теоретическое обучение, ч – 27

практические занятия, ч – 32

лабораторные занятия, ч – 4

дифференцированный зачет – 5 семестр

Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование и развитие компетенций, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность с учетом основ психологии делового общения, знаний психологических особенностей участников взаимодействия.

Задачи:

- сформировать представление о сущности общения как социально-психологическом механизме взаимодействия; о профессионально значимых формах делового общения и речевых жанрах;
- раскрыть содержание, специфику, структуру делового общения;
- освещение роли делового этикета как важной составляющей деловой культуры общества;
- изучить особенности делового общения по горизонтали и вертикали;
- сформировать умение пользоваться основными способами и приёмами деловой коммуникации;
- анализировать публичные выступления на деловые темы и создавать свою собственную речь с риторических позиций;
- сформировать представление о стилях общения и социально-психологических проблемах руководства; предпосылках возникновения, видах, структуре, стадиях протекания конфликтов; стратегиях поведения в условиях конфликтной ситуации; методах снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Место дисциплины в структуре ППСЗ

Учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам обязательной части ППСЗ.

Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя:

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.

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.

В результате освоения 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 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.