

Министерство образования и науки Калужской области
Государственное автономное образовательное учреждение
среднего профессионального образования Калужской области
«Калужский колледж питания и услуг»
Калужский колледж экономики и туризма
(ГАОУ КО «ККЭТ»)
Калужская ул., д. 39, г. Калуга, 248001

ОДОБРЕНА
методической комиссией
преподавателей
общепрофессиональных и специальных
дисциплин
Протокол № 8 от «22» апреля 2015 г
Председатель

 И.М.Волкова

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАОУ СПО ККПУ
В.В. Сергеев



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

для специальности: 43.02.10 Туризм

Составлена преподавателем
Ивакиной Н.И

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «7» мая 2014 г. № 474 и является частью образовательной программы среднего профессионального образования базовой подготовки, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, специальности 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа разработана в соответствии

-с разъяснениями по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденными И.М. Реморенко, директором Департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2009 года.

- примерной программой учебной дисциплины «Психология делового общения» для специальностей среднего профессионального образования ГАОУ СПО «Обнинский колледж технологий и услуг», рекомендованной Экспертным советом по начальному и среднему профессиональному образованию при Министерстве образования Калужской области.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм.

СОДЕРЖАНИЕ

№п/п	Название разделов	стр.
1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы среднего профессионального образования базовой подготовки, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, специальности: 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном обучении: профессиональной подготовке, переподготовке, повышении квалификации работников в области туризма при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин базовой подготовки ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Дисциплина «Психология делового общения» ориентирована на развитие навыков конструктивного взаимоотношения между людьми (партнерами и коллегами) в процессе деловой коммуникации, на основе стремления к личностному и профессиональному росту.

Цель дисциплины: Сформировать у студентов умения и навыки позволяющие использовать психологические приемы влияния на других людей для соединения в один общий вектор целей организации и сотрудников.

Основными задачами дисциплины являются:

- ознакомление студентов с основами самоменеджмента и приемами развития внутреннего личностного потенциала;
- ознакомление студентов с особенностями делового общения и процессом психологического влияния на собеседника;
- изучение особенностей интересов субъектов, задействованных в деловом общении;
- формирование практических навыков деловой коммуникации. •

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть: общими компетенциями:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

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.

Базовая часть:

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.

Вариативная часть не предусмотрено

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
лабораторные занятия	Не предусмотрено
практические занятия	10
контрольные работы	Не предусмотрено
курсовая работа (проект)	Не предусмотрено
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе:	
подготовка к практическим занятиям	8
внеаудиторная самостоятельная работа	10
подготовка к зачету	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Предмет и задачи психологии и этики делового общения		12	
Тема 1.1. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения.	Содержание учебного материала	1	
	1 Введение. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли.		
	2 Моральные принципы общения между людьми. «Психология народов». «Психология масс».		1
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия 1. Тест «Определение типа личности»	1	
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся. • Создайте презентацию «Этика как феномен культуры».	1	
Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации.	Содержание учебного материала	2	
	1 Типологизация личности как средство познания конкретного человека. Понятие личности в отечественной психологии. Личность по К.К. Платонову. Концепция личности по К.К. Платонову.		
	2 Классификация темпераментов. Конституционная типология по Кречмеру. Типология по Э.Фромму. Типология по К. Юнгу. Типология характеров по К. Леонгарду. Психосоциотипы.		2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия 1. Тест. «Ваш темперамент»	2	
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся. • Подготовьте доклада на тему: «Общепсихологическая типология личности».	2	
Тема 1.3. Восприятие	Содержание учебного материала	1	
	1 Характеристика особенностей восприятия человека человеком.		

человека человеком.		Понятие восприятия. Проблема формирования внешнего облика человека.			
	2	Механизмы восприятия.		2	
	3	Интерпретационные ошибки восприятия.		2	
	4	Эмоциональные явления.		2	
	5	Язык мимики и жестов.		2	
Лабораторные работы			Не предусмотрено		
Практические занятия. 1. Тесты «Тактичность», «Твоя конфликтность»			1		
Контрольные работы			Не предусмотрено		
Самостоятельная работа обучающихся. • Составьте правила хорошего тона. • Подготовьте эссе «Я в мире людей».			1		
Раздел 2. Детерминация человеческого поведения в деловом общении.			6		
Тема 2.1. Факторы детерминации поведения личности.	Содержание учебного материала		3	2	
	1	«Я» - самосознание личности. «Я»- образ. «Я»-концепция. Реальное «Я». Имидж. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения и ролевое поведение в деловом общении.			
	Лабораторные работы			Не предусмотрено	
	Практические занятия. 1. Тест «Уровень субъективного контроля».			1	
	Контрольные работы			Не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся. • Создайте презентацию «Имидж делового человека- слагаемое успеха.»			2		
Раздел 3. Организация делового общения			12		
Тема 3.1. Общение в управленческой деятельности.	Содержание учебного материала		3	2	
	1	Система коммуникаций организации. Коммуникационные процессы эффективности управления. Этапы коммуникационного процесса.			

	2.	Виды коммуникаций: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями организации, межличностные. Коммуникационные барьеры.		2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия. 1. Тест «Методика изучения коммуникативных и организаторских способностей».	1	
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся. • Подберите материалы по теме: «Уровни общения и определения проблем общения.»	2	
Тема 3.2. Переговоры в деловом общении.		Содержание учебного материала	3	2
	1	Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды. Межличностное общение и его проблемы.		
	2	Механизм делового общения. Способы общения и условия эффективного взаимодействия.		
	3	Презентация как способ взаимодействия. Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров.		2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия. 1. Психотехнические приемы эффективного слушания делового партнера.	1	
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся. • Создайте презентацию по теме: «Организация и проведение деловых переговоров».	2	
Раздел 4. Деловое общение в рабочей группе			12	
Тема 4.1. Социально-психологический климат коллектива		Содержание учебного материала	4	2
	1	Организационная и психологическая структура коллектива. Понятие коллектива. Группа и ее структурная организация. Служебная субординация. Понятие социально-психологического климата коллектива. Структура социально-психологического климата коллектива.		
	2	Факторы, определяющие СПК: глобальная макросреда, локальная макросреда, физический микроклимат, санитарно-гигиенические условия труда, удовлетворенность работой, характер выполняемой деятельности, организация совместной деятельности,		
				2

		психологическая совместимость, характер коммуникаций в организации.		
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия	Не предусмотрено	
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся. • Составьте психологический портрет члена рабочей группы.	2	
Тема 4.2. Особенности межличностных отношений		Содержание учебного материала	3	
	1	Профессиональная зрелость личности, рабочей группы, команды. Межличностные отношения «Я-Ты», «Я-Мы», «Я-Они».		2
	2	Морально-психологический климат коллектива. Степень сплоченности рабочей группы. Эффективность групповой деятельности. Определение и значимость личностных целей.		2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия 1. Тест «Кто я: ведомый или ведущий?»	1	
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся. • Подготовьте доклад на тему: «Служебные интриги и конфликты».	2	
Раздел 5. Стрессы. Стрессоустойчивость в деловом общении.			12	
Тема 5.1 Организационно-личностные и организационно-производственные факторы возникновения стрессов.		Содержание учебного материала	3	
	1	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Организационно-личностные и организационно-производственные факторы.		2
	2	Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Социальные составляющие стрессов.		2
	3	Влияние самооценки личности на стрессоустойчивость. Приемы саморегуляции.		2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия 1. Тренинг «Самоконтроль и саморегуляция эмоциональных состояний»	1	
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся.	2	

		• Составьте шкалу стрессообразующих факторов.»		
Тема 5.2 Конфликты и пути их разрешения	Содержание учебного материала		3	2
	1	Психологическая совместимость и конфликты. Типология конфликта. Стадии и структура конфликта. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.		
	2	Особенности восприятия. Субъективная предрасположенность к конфликтам		
	3	Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей.		
	4	Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. 15 общих рекомендаций по управлению конфликтом (Р.и К. Вердербер)		
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия 1. Тест «Психологическая совместимость».		1	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся. • Подготовьте доклады по темам: «Речь и интонация». «Стили общения в конфликтной ситуации».		2	
			4	
Раздел 6. Этика делового общения.			4	
Тема 6. 1. Современные взгляды на место этики в деловом общении.	Содержание учебного материала		2	2
	1	Основные формы и правила делового общения. Понятия этики, морали и нравственности. Общие этические принципы и характер делового общения.		
	2	Нормы и правила делового этикета. Деловой этикет и протокол.		
	3	Правила этики. Правила вербального этикета. Этикет делового общения по телефону.		
	4	Публичное выступление как форма делового общения.		
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия		Не предусмотрено	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся. • Подготовьте доклад на тему: «Требования к деловой переписке».		2	
			2	
Дифференцированный зачет		2		
		Всего:	60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловой культуры. Психологии и этики профессиональной деятельности»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор;
- аудиовизуальные средства обучения: видеокассеты, DVD-диски;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова, Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности [Текст]: учебное пособие / Шеламова Галина Михайловна; Ред. И.Б.Куделько; Рец. И.П.Пастухова, И.В.Сырцева. - М. : Академия, 2010
2. Шарухин А.П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012.
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2012.

Интернет-ресурсы:

1. Кошечая, И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие.- М.: Инфра – М: Форум, 2011. Форма доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=144220>
2. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс]: учебное пособие/А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер.- М.: Альфа –М: Инфра – М, 2011.Форма доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=176215>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; -использовать эффективные приемы управления конфликтами; <p>знания:</p> <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 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. 	<p>Анализ результатов тестирования. Оценка домашних работ.</p> <p>Оценка выполненных практических работ. Оценка домашних работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий самостоятельной работы</p> <p>Устный опрос. Анализ результатов тестирования. Контрольная работа Оценка выполнения заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p>

ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Название ОК	Технологии формирования ОК (на учебных занятиях)
общие компетенции	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Объяснение социальной значимости профессии. Иллюстрирование на примерах необходимости знаний по психологии общения для работы в гостиничном сервисе. Выполнение практических работ, решение практических ситуаций в рамках делового общения. Обобщение знаний по дисциплине, необходимых в работе <i>менеджера</i> .
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Решение профессиональных ситуаций по выбору стилей поведения, принятию управленческих решений. Разбор ситуаций, требующих эмоционального познания партнера.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Выполнение практических работ на основе самостоятельного анализа условий стандартных и нестандартных рабочих ситуаций. Обсуждение полученных результатов.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Самостоятельная работа с учебниками по поиску информации, необходимой для выполнения практических работ, ответов на вопросы. Поиск информации в учебной и дополнительной литературе, сети Интернет для самостоятельного выполнения творческих заданий.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Поиск информации в сети Интернет для выполнения докладов, рефератов, написания эссе. Составление компьютерных презентаций.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Деловые и ролевые игры «Конфликты в деловом общении», «Деловые переговоры», проигрывание ситуаций по принятию решений, решению конфликтных ситуаций, тренинги и тестирование.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Вовлечение обучающихся в коллективное принятие решений по поводу поиска путей выполнения конкретной практической задачи. Приучение к осознанной коррекции своих действий на основе анализа результатов предыдущей работы и условий конкретной рабочей ситуации.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Определение типологических особенностей личности и структуры характера, собственных свойств, процессов и состояний. Отработка навыков по поддержанию эмоциональной устойчивости. Выполнение заданий для самостоятельной работы, способствующих самообразованию и развитию личности.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Изучение требований к современному менеджеру. Решение нестандартных производственных ситуаций.
профессиональные компетенции	
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Тема 1.1. Изучение темы: Моральные принципы общения между людьми. «Психология народов». «Психология масс».
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	Тема 1.2. Изучение внешней и внутренней среды организации
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Тема 1.3. Восприятие человека человеком.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Тема 4.1. Социально-психологический климат коллектива Особенности межличностных отношений Факторы, определяющие СПК: глобальная макросреда, локальная макросреда, физический микроклимат, санитарно-гигиенические условия труда, удовлетворенность работой, характер выполняемой деятельности, организация совместной деятельности, психологическая совместимость, характер коммуникаций в организации.
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Тема 5.2 Конфликты и пути их разрешения Современные взгляды на место этики в деловом общении. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. 15 общих рекомендаций по управлению конфликтом (Р.и К. Вердербер)
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Тема 3.1. Общение в управленческой деятельности
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Тема 3.1. Виды коммуникаций: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями организации, межличностные. Коммуникационные барьеры
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Тема 5.2. Стрессы. Стрессоустойчивость в деловом общении. Конфликты и пути их разрешения
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Тема 3.2. Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды. Межличностное общение и его проблемы.
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Тема 3.2. Переговоры в деловом общении Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров.
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Раздел 3. Переговоры в деловом общении Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды. Межличностное общение и его проблемы
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Тема 4.1. Социально-психологический климат коллектива Деловое общение в рабочей группе

<p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных</p>	<p>Тема 4.1. Организационная и психологическая структура коллектива. Понятие коллектива. Группа и ее структурная организация. Служебная субординация. Понятие социально-психологического климата коллектива. Структура социально-психологического климата коллектива.</p>
---	---