

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по ОД

Е.В. Луков

« 29 » 04 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

**Психология делового общения**

по направлению подготовки

**43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль) подготовки:

**Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом**

Форма обучения

**Очная**

Квалификация

**Бакалавр**

Год приема

**2025**

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

## **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3 Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1 Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской и гостиничной деятельности

ИПК-3.2 Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

ИПК-3.3 Осуществляет эффективное общение с персоналом туристского и гостиничного предприятия

ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

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 незащищенные слои населения и т.п.)

ИУК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

ИУК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

ИУК-4.3 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

-внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;

- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;

- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия

## **2. Задачи освоения дисциплины**

– дать студентам знания о планировании, прогнозировании и анализе делового общения;

– обучить техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;

– научить использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

– обучить процессу установления деловых контактов с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением делового этикета;

– научить использовать эффективные приёмы управления конфликтам.

## **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Психологические и этические основы управления в туристском и гостиничном бизнесе.

#### **4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине**

Шестой семестр, зачет

#### **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по дисциплине «Социально-психологический тренинг».

#### **6. Язык реализации**

Русский

#### **7. Объем дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 часов, из которых:

-лекции: 10 ч.

-практические занятия: 20 ч.

в том числе практическая подготовка: 20 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

#### **8. Содержание дисциплины, структурированное по темам**

Тема 1. Теоретические основы психологии общения в практике туризма и гостеприимства.

Психология как наука о социальном взаимодействии. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения.

Тема 2. Психология общения.

Виды делового общения в туризме и гостеприимстве. Основные понятия и принципы делового общения в туризме.

Тема 3. Коммуникативные техники и технологии.

Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами. Коммуникативные техники и межкультурные коммуникации.

Тема 4. Деловое общение в коллективе.

Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Технологии управления конфликтами и технологии делового общения в рабочей группе.

Тема 5. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме.

Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности. Клиент с особыми потребностями в туристских услугах.

#### **9. Текущий контроль по дисциплине**

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, решения заданий, проведения тестов по лекционному материалу, выполнения домашних заданий, подготовки рефератов по темам, а также фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

#### **10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

Зачет в шестом семестре проводится в устной форме по вопросам лекционного материала. Продолжительность зачета 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

#### **11. Учебно-методическое обеспечение**

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронной среде обучения «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет**

а) основная литература:

– Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

б) дополнительная литература:

– Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко [и др.]. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы

– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

#### **13. Перечень информационных технологий**

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>

– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>

– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>

– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>

– Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>

– ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>

– ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

#### 14. Материально-техническое обеспечение

| Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115<br>Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма<br>Демонстрационный экран<br>Мультимедиа-проектор<br>Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска | 634050,Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7<br>(29 по паспорту БТИ)<br>Площадь 40,9 м <sup>2</sup> |
| Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121 <sup>А</sup><br>Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)                                                                                                                                                                                                                                                  | 634050,Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7<br>(86 по паспорту БТИ)<br>Площадь 23,8 м <sup>2</sup> |