



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

СК РГУТИС

**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Института  
сервисных технологий  
Протокол № 10 от 24.02.2021  
с изм. Протокол №11 от 16.04.2021  
с изм. Протокол №14 от 30.06.2021

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
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: 2021 г.*

Разработчики:

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

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

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



## 1. Практические занятия/лабораторные занятия/семинары

Практические занятия предназначены для углубленного изучения дисциплины и играют важную роль в выработке у обучающихся навыков применения полученных знаний для решения практических задач. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися задания и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ. Практические занятия ведутся параллельно с изучением всех основных курсов, логически продолжая работу, начатую на уроке.

Главной целью практических занятий является усвоение метода использования теории, приобретение профессиональных умений, а также практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин.

### Тематика и содержание

#### ***Практические занятия 1-2.***

Тема: *Особенность делового общения*

Вид: практическое занятие формирования умений и навыков

Цель: *выделить психологические особенности делового общения; определить значение функций речи языка в деловом общении.*

Содержание: Психологические особенности делового общения. Этика и психология делового общения. Этика — учение о морали, нравственности. Философы древности об этических нормах. Язык и речь. Функции языка и речи. Речь и мышление Речевая деятельность.

#### ***Практические занятия 3-4.***

Тема: *Невербальная коммуникация.*

Вид: практическое занятие формирования умений и навыков

Цель: *определить роль невербального общения в межличностном взаимодействии и уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения.*

Содержание: Невербальные виды коммуникации. Невербальные виды коммуникации. Жесты. Позы. Касания.

#### ***Практические занятия 5-6.***

Тема: *Устная речь. Ее особенности*

Вид: практическое занятие формирования умений и навыков

Цель: *Определить роль устной речи в межличностном взаимодействии.*

Содержание: Совершенствование навыков устной речи. Морфологические



нормы. Формирование языковых норм. Классификация норм языка в соответствии с основными уровнями языка. Типичные ошибки в употреблении грамматических ном.

### ***Практические занятия 7-8.***

Тема: Совершенствование навыков устной речи.

Вид: практическое занятие формирования умений и навыков.

Цель: *Совершенствовать навыки устной речи.*

Содержание: 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.

### ***Практические занятия 9-10.***

Тема: *Совершенствование навыков письменной речи.*

Вид: практическое занятие формирования умений и навыков

Цель: *Определить роль и совершенствовать навыки письменной речи при деловом общении.*

Содержание: 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.

### ***Практические занятия 13-16.***

Тема: Этика речевой коммуникации

Вид: практическое занятие формирования умений и навыков

Цель: *определить уровень коммуникативных способностей; выработать план действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.*

Содержание: 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.

## 2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа - планируемая учебная работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания.

### Тематика и содержание

Тема: *Особенность делового общения.*

Вид: формирование умений и навыков.

Цель: *закрепить полученные знания по теме.*

Содержание: Работа с учебником и лекционным материалом, индивидуальное сообщение. Тезаурус, практические задания. Подготовить сообщение, презентация практического задания.

Тема: *Вербальные средства коммуникации.*

Вид: формирование умений и навыков.

Цель: *закрепить полученные знания по теме.*

Содержание: Работа с учебником и лекционным материалом. Письменное задание. Деловая игра «Выборы».

Тема: *Разновидности Национального русского языка. Функциональные стили речи.*

Вид: формирование умений и навыков.

Цель: *закрепить полученные знания по теме.*

Содержание: Работа с учебником и лекционным материалом. Тезаурус, практические задания. Работа по таблице.

Тема: *Совершенствование навыков устной речи.*

Вид: формирование умений и навыков.

Цель: *закрепить полученные знания по теме.*



Содержание: Работа с учебником и лекционным материалом вступительной статьи к «Словарю русского языка» СИ. Ожегова и Н.Ю. Шведовой

Тема: *Совершенствование навыков письменной речи.*

Вид: формирование умений и навыков.

Цель: *закрепить полученные знания по теме.*

Содержание: 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.

Тема: *Этика речевой коммуникации.*

Вид: формирование умений и навыков.

Цель: *закрепить полученные знания по теме.*

Содержание: Работа с учебником и лекционным материалом, тезаурус. Практические задания Деловые переговоры. Разыграть ситуацию.

Тема: *Этические формы общения.*

Вид: формирование умений и навыков.

Цель: *закрепить полученные знания по теме.*

Содержание: Работа с учебником и лекционным материалом, составление глоссария, работа по практическим заданиям Деловая ситуация. Аудиторная зачетная работа.

### **1. Методические рекомендации к подготовке мультимедийных презентаций и докладов**

Мультимедийные презентации - это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint (приложение 2). Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления её в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-



презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Затраты времени на создание презентаций зависят от степени трудности материала по теме, его объёма, уровня сложности создания презентации, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

## ***2. Требование к студентам по подготовке и презентации доклада на занятиях.***

1. Доклад-это сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.
2. Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме занятия.
4. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания.
5. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.
6. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.
7. Студент в ходе работы по презентации доклада, отрабатывает умение ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей.
8. Студент в ходе работы по презентации доклада, отрабатывает умение самостоятельно обобщить материал и сделать выводы в заключении.
9. Докладом также может стать презентация реферата студента, соответствующая теме занятия.
10. Студент обязан подготовить и выступить с докладом в строго отведенное время преподавателем, и в срок.

### ***Инструкция докладчикам и содокладчикам***

Докладчики и содокладчики - основные действующие лица. Они во многом определяют содержание, стиль, активность данного занятия. Сложность в том, что докладчики и содокладчики должны знать и уметь очень многое:

- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства;
- знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации (семинара);
- уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы;
- четко выполнять установленный регламент: докладчик - 10 мин.; содокладчик - 5 мин.; дискуссия - 10 мин.;
- иметь представление о композиционной структуре доклада.





Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать:

- название презентации (доклада);
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- живую интересную форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио - визуальных и визуальных материалов.

Заключение - это ясное четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность оформления, его соответствие требованиям;
- работа представлена в срок.

Оценка «5» (отлично) выставляется, если студент создал презентацию самостоятельно; презентация содержит не менее 10-13 слайдов информации; эстетически оформлена; имеет иллюстрации; содержание соответствует теме; правильная структурированность информации; в презентации прослеживается наличие логической связи изложенной информации; студент представляет свою презентацию.



Оценка «4» (хорошо) выставляется, если студент создал презентацию самостоятельно; презентация содержит не менее 10 слайдов информации; эстетически оформлена; не имеет иллюстрации; содержание соответствует теме; правильная структурированность информации; в презентации не прослеживается наличие логической связи изложенной информации; студент не представляет свою презентацию.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если студент не сам создал презентацию; презентация содержит менее 10 слайдов; оформлена не эстетически, не имеет иллюстрации; содержание не соответствует теме; в презентации не прослеживается наличие логической связи изложенной информации; студент не представляет свою презентацию.

## **2. Методические указания по подготовке к написанию и оформлению информационного сообщения**

Информационное сообщение – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Затраты времени на подготовку сообщения зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем. Ориентировочное время на подготовку информационного сообщения – 1 час.


Дополнительные задания такого рода могут планироваться заранее и вноситься в карту самостоятельной работы в начале изучения дисциплины.

### Требования к выполнению

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

*Критерии оценки:*



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

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

Оценка «5» (отлично) выставляется, при актуальности темы; соответствии содержания теме; глубокой проработки материала; грамотность и полнота использования источников; наличие элементов наглядности. Студент четко и ясно озвучивает сообщение, а не зачитывает.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, при актуальности темы; соответствии содержания теме; грамотность и полнота использования источников; отсутствия элементов наглядности. Студент монотонно зачитывает сообщение.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если сообщение не соответствует содержания теме; отсутствуют элементы наглядности. Студент монотонно зачитывает сообщение

### **3. Информационное обеспечение обучения.**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы**

#### **Основные источники:**

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>

#### **Дополнительные источники:**

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>

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>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Актуальные проблемы психологического знания. — URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1815608>.

2. Вопросы психологии. — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>.



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

СК РГУТИС

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