



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования»  
АНПОО «МАНО»  
Колледж

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № 01-01/16 от

01.06.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
Директор АНПОО «МАНО»



\_\_\_\_\_  
В.И. Гам

*Ирина* 20 22 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

ОП.01 Психология делового общения

Специальность 43.02.10 Туризм

Квалификация: Специалист по туризму

Заочная форма обучения

Программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474.

Организация-разработчик: АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик:  
Ковальчук О.Г., преподаватель колледжа.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                       | <b>стр.<br/>4</b> |
| <b>2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>        | <b>7</b>          |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>            | <b>12</b>         |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>  | <b>13</b>         |
| <b>5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ</b> | <b>15</b>         |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология делового общения

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

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

Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к профессиональному циклу общепрофессиональных дисциплин.

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

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;

## ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 5.1. Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

**5.2. Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:**

5.2.1. 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.

5.2.2. 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.

5.2.3. 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.

5.2.4. Управление функциональным подразделением организации.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 10 часов;  
самостоятельной работы обучающегося 38 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| <b>Вид учебной работы</b>  | <b><i>Объем часов</i></b> |
|--|---------------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                         | 48                        |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>              | 6                         |
| в том числе:   |                           |
| лекции   | 4                         |
| практические занятия   | 6                         |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>                   | 38                        |
| в том числе:   |                           |
| <b>Итоговая аттестация</b> в форме <i>дифференцированного зачета</i> |                           |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся  | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1  | 2   | 3           | 4                |
| <b>Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема</b>                          |   | <b>2/18</b> |                  |
| <b>Тема 1.1. Основы психологии делового общения, характеристика и содержание общения</b> | <b>Лекция 1. Основы психологии делового общения, характеристика и содержание общения.</b><br>Определение понятия «общение». Специфика делового общения. Потребность в общении. Структура и средства общения. Вербальное и невербальное общение. Характеристика и содержание общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения. Механизмы познания в процессе общения.   | 2           | 1                |
|  | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Изучение теоретического материала [1]  | 2           |                  |
| <b>Тема 1.2 Перцептивная сторона общения</b>   | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Понимание психологического построения образа партнера. Позитивное и негативное отношение к партнеру. Определение фактора «превосходства». Длительное общение. Роль психологической информации «с лица». Построение взаимодействия в общении. Механизмы социального восприятия.   | 2           | 2                |
| <b>Тема 1.3. Коммуникативная сторона общения</b>   | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Понятие коммуникации, как процесса обмена информацией. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта. Понимание значимости влияния в общении. Барьеры, препятствующие коммуникации. Виды контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание. Приемы привлечения внимания. Приемы поддержания внимания.<br>«Виды контрсуггестии».<br>Деловая игра: «Выявление и анализ запросов потребителей и возможностей их реализации».<br>Анализ деловых ситуаций по теме: «Информирование потребителя о туристских продуктах». | 4           | 2                |
| <b>Тема 1.4. Интерактивная сторона общения</b>   | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Выбор главного содержания общения. Основные позиции в общении. Понятие теории транзактного анализа. Основные характеристики позиций родителя, взрослого и ребенка. Виды трансакций.<br>Анализ деловых ситуаций по теме: «Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта».   | 4           | 2                |
| <b>Тема 1.5 Стили общения</b>  | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Психологические особенности человека при его взаимодействии с другими людьми. Выбор стиля поведения. Понятие ритуального общения. Понятие манипулятивного и гуманистического общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Виды социальных взаимодействий.   | 4           | 2                |
|  | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Подготовка презентаций. Примерная тематика:<br>1. Авторитарный стиль общения   | 2           | 2,3              |

|   |  |            |          |
|---|--|------------|----------|
|   | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Демократический стиль общения</li> <li>3. Либеральный стиль общения</li> <li>4. Альтруистический стиль общения.</li> <li>5. Мессионерский стиль общения.</li> <li>6. Внимательный стиль общения.</li> </ol>  |            |          |
| <b>Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы</b>                  |  | <b>4/6</b> |          |
| <b>Тема 2.1. Деловая беседа как основная форма делового общения</b> | <p><b>Практическая работа 1. Деловая беседа как основная форма делового общения.</b></p> <p>Понятие деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Способы начать беседу. Речь как способ воздействия на людей. Понятие формулировки мысли. Умение заметить реакцию собеседника. Уровень мышления, жизненный опыт. Убедительность речи. Атмосфера беседы. Механизмы взаимопонимания в общении. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.</p> <p>Деловая игра по теме: «Предоставление услуг по сопровождению туристов».</p> <p>Анализ ситуаций по теме: «Осуществление контроля за готовностью группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут».</p> <p>Разработать инструкцию для туристов о правилах поведения на маршруте (вид маршрута студент выбирает самостоятельно).</p> | <b>2</b>   | <b>1</b> |
|   | <p><b>Самостоятельная работа</b> обучающихся</p> <p>Изучение теоретического материала [1].</p> <p>Подготовка докладов и презентаций по следующим темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности контроля за действиями туристов на маршруте.</li> <li>2. Обеспечение безопасности туристов на маршруте.</li> <li>3. Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной.</li> </ol> <p>Индивидуальное задание для студента: расчёт стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p>  | <b>2</b>   |          |
| <b>Тема 2.2 Вопросы собеседников и их психологическая сущность.</b> | <p><b>Самостоятельная работа</b> обучающихся</p> <p>Приемы получения информации от собеседника. Основные группы вопросов. Умение постановки закрытых, риторических, открытых вопросов. Способность задавать переломные вопросы. Классификация замечаний. Причины замечаний. Умение высказать замечания собеседнику. Этические принципы общения. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p> <p>Деловая игра по теме: «Управление функциональным подразделением организации»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование деятельности подразделения.</li> <li>2. Организация и контроль деятельности подчиненных.</li> </ol>  | <b>2</b>   | <b>1</b> |
| <b>Тема 2.3. Психологические приемы влияния на партнера</b>         | <p><b>Лекция 2. Психологические приемы влияния на партнера.</b></p> <p>Психологическая культура при деловом общении. Формирование приема аттракции в деловом общении. Аттракция как прием влияния на партнера. Психологический прием «имя собственное», «зеркало отношения». Правило делать комплименты. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.</p> <p>Практическое занятие. Рекомендации проведения деловой беседы.</p> <p>Анализ деловых ситуаций по теме: «Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности». Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>   | <b>2</b>   | <b>2</b> |

|   |   |            |   |
|---|---|------------|---|
|   | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Изучение теоретического материала [1]  | 2          |   |
| <b>Раздел 3. Психологические аспекты переговорного процесса</b>                           |   | <b>2/2</b> |   |
| <b>Тема 3.1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров</b>    | <b>Практическое занятие 2. Рекомендации по ведению переговоров.</b><br>Умение внушить партнеру сознание его собственной значимости. Взаимная договоренность. Межличностное взаимодействие и управление эмоциями. Психологическая атмосфера. Основные принципы переговоров. Рекомендации по развитию эффективного слушания. Закономерности формирования и развития команды.<br>Провести маркетинговое исследование рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. | 2          | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Изучение теоретического материала [1].<br>Подготовка докладов и презентаций. темы докладов:<br>1. Участники переговоров «друзья-противники».<br>2. Участники переговоров – «жесткий»-«мягкий» партнеры.<br>3. Степень доверия – недоверия в переговорах.<br>4. Сосредоточение на выгодах, а не на позициях в переговорах.<br>5. «Нижняя граница» в переговорах.  | 2          |   |
| <b>Раздел 4. Невербальные особенности в процессе делового общения</b>                     |   | <b>8</b>   |   |
| <b>Тема 4.1 Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика)</b>      | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Понятие о невербальных средствах общения. Жесты, позы, мимика как средство коммуникации. Непременный атрибут встречи – рукопожатие. Способность жестов передавать сведения о внутреннем состоянии человека. Жесты понимания и непонимания. Значение мимики в практике делового взаимодействия.   | 2          |   |
| <b>Тема 4.2. Проксемические особенности невербального общения</b>                         | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Понятие проксемического общения. Зоны личной пространственной территории. Выбор дистанции во взаимоотношениях. Правила взаимодействия за столом переговоров.   | 2          |   |
| <b>Тема 4.3. Визуальный контакт</b>   | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Компонент невербального общения – взгляд. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Межличностная коммуникация с помощью глаз.<br><b>Виды взглядов и рекомендуемые действия.</b>   | 2          |   |
| <b>Тема 4.4. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.</b> | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Речь – как средство общения. Культура речи. Требования говорить ясно, точно, живо, логично. Речь как источник информации. Умение апеллировать к рассудку людей. Мастерство экспромта в общении. Возбуждение эмоций в речевом общении. Базирование речи на ассоциациях. Межнациональные различия невербального общения.   | 2          |   |
| <b>Раздел 5. Имидж делового человека</b>  |   | <b>4</b>   |   |
| <b>Тема 5.1 Модели поведения</b>  | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Понятие моделей поведения. Виды моделей поведения. Этикетные и стратегические модели поведения. Защитные механизмы. Обратная связь. Механизм обратной связи. Самоподача, самопрезентация. Критерии выбора модели поведения. Нравственная безупречность. Самокритичность.<br>Деловая игра по теме: «Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта»  | 2          |   |

|                                  |  |          |   |
|----------------------------------|--|----------|---|
| <b>Тема 5.2. Тактика общения</b> | <b>Самостоятельная работа</b> обучающихся<br>Психологические понятия: привязанность, симпатия, доверие, уважение, манеры. Роль любезностей и комплиментов в общении. Влияние внешнего облика, походки на результат общения. Основные виды походок: уверенный человек, критичный и скрытный. Озабоченный, заносчивый человек.<br>Имидж. Виды походок, макияж, одежда, лицо, прическа. | <b>2</b> | 2 |
| Дифференцированный зачет         |  | <b>2</b> |   |
| <b>Всего:</b>                    |  | 72       |   |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии делового общения.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска, маркеры.

Технические средства обучения:

- персональные компьютеры,
- мультимедиа-проектор,
- программное обеспечение (Linux Mint, Apache OpenOffice, Kaspersky Anti-Virus (Пробная версия), Консультант Плюс, браузер, 1С: Турагентство (демоверсия), Columbus (демоверсия)).

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

**Основные источники:**

1. Садовская В. С. Психология общения: Учебник и практикум для СПО Садовская В.С., Ремизов В.А.- 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2017, 209 с. (профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01134-0.

**Дополнительные источники:**

1. Шеламова, Галина Михайловна. Деловая культура и психология общения [Текст] : учеб. для студ. ссузов, - 9-е изд., перераб. - М. : Академия, 2009
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: ИНФРА-М, 2006.
3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления, Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.
4. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: 2т. М.: Дело, 2202.
5. Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова. М.: ЮНИТИ, 2005.
6. Алехина И.Я. Имидж и этикет в бизнесе. М.: Дело, 2003.
7. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2000.
8. Баксан Ю.Г. Психология управления. Екатеринбург: СВ-96, 2004.
9. Бройниг Г. Руководство по ведению переговоров. М.: ИНФРА-М, 1996.
10. Гораннук В.В. Психология делового общения и управленческих взаимодействий. СПб.: Нева, 2003.
11. Деловое общение. Деловой этикет: Учебн. Пособие для студентов вузов /авт.-сост. И.Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
12. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. М.: Дело, 2001.
13. Мирзоян А.П. Мир этикета. Энциклопедия. 2003.
14. Практическая психология в тестах. М.: АСТР-Пресс, 2005.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устных опросов, тестирования, практических занятий, выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий, а также в ходе дифференцированного зачета.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)  | Формы и методы контроля и оценки<br>результатов обучения                                  |
|--|---|
| 1  | 2   |
| <b>Умения:</b>   |   |
| планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение  | Деловая игра. Устный опрос.   |
| применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности                          | Практическая работа «Психологический практикум»   |
| использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения                            | Деловая игра. Устный опрос.   |
| устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета | Деловая игра. Устный опрос.   |
| использовать эффективные приемы управления конфликтами   | Устный опрос. Выступления с докладами.<br>Деловая игра.                                   |
| <b>Знания:</b>   |   |
| цели, функции, виды и уровни общения   | Контрольная работа по разделу   |
| роли и ролевые ожидания в общении  | Устный опрос.<br>Практическая работа «Психологический тренинг»<br>Анализ деловых ситуаций |
| специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта              | Устный опрос.<br>Анализ деловых ситуаций  |
| нормы и правила профессионального поведения и этикета  | Устный опрос.<br>Анализ деловых ситуаций  |
| механизмы взаимопонимания в общении  | Устный опрос.<br>«Психологический тест»<br>Деловая игра                                   |
| техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;                                   | Устный опрос.<br>«Психологический тренинг»<br>Деловая игра                                |
| этические принципы общения;  | Устный опрос.<br>Практическая работа «Деловое общение»                                    |
| влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;  | Устный опрос.<br>Индивидуальное задание   |
| источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  | Устный опрос.<br>Деловая игра   |
| закономерности формирования и развития команды;  | Устный опрос.   |

## Вопросы итогового контроля

1. Определение понятия «общение».
2. Характеристика и содержание общения.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.
4. Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.
5. Цели, функции, виды и уровни общения.
6. Роли и ролевые ожидания в общении.
7. Виды социальных взаимодействий.
8. Механизмы взаимопонимания в общении.
9. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.
10. Этические принципы общения.
11. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
12. Закономерности формирования и развития команды.
13. Перцептивная сторона общения.
14. Коммуникативная сторона общения.
15. Интерактивная сторона общения.
16. Стили общения.
17. Деловая беседа.
18. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.
19. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.
20. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
21. Парирование замечаний собеседников.
22. Психологические приемы влияния на партнера.
23. Психологический климат во время переговоров.
24. Психологический прием выслушивания партнера.
25. Техника и тактика аргументирования.
26. Формирование переговорного процесса.
27. Национальные стили ведения переговоров.
28. Кинесическое общение.
29. Проксемическое общение.
30. Визуальный контакт.
31. Паралингвистические особенности общения.
32. Межнациональные различия невербального общения.
33. Модели поведения.
34. Тактика общения.
35. Выявление и анализ запросов потребителей и возможностей их реализации.
36. Информирование потребителя о туристских продуктах.
37. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
38. Расчёт стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
39. Осуществление контроля за готовностью группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
40. Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте.
41. Особенности контроля за действиями туристов на маршруте.
42. Обеспечение безопасности туристов на маршруте.
43. Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной.
44. Проведение маркетингового исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
45. Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

46. Планирование деятельности подразделения.  
47. Организация и контроль деятельности подчиненных.

**5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

| № изменения, дата изменения; № страницы с изменением |       |
|--|-------|
| БЫЛО   | СТАЛО |
| Основание:   |       |
| Подпись лица внесшего изменения                      |       |