

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Колледж (на правах факультета
непрерывного профессионального образования)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
основной профессиональной образовательной программы –
образовательной программы подготовки специалистов среднего звена

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Специальность
43.02.10 Туризм

Направленность образовательной программы
социально-экономический профиль

Форма обучения
очная

Год приема
2022

Санкт-Петербург
2022

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Результаты обучения по дисциплине
- 2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы
- 3 Структура и содержание дисциплины
- 4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины
 - 4.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства
 - 4.2 Учебные издания
 - 4.3 Методическое обеспечение дисциплины
 - 4.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы
- 5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1 Результаты обучения по дисциплине (модулю)

Результаты обучения по дисциплине ОП.01 «Психология делового общения» представлены в таблице 1.

Таблица 1. Результаты обучения по дисциплине

№ п/п	Код и наименование компетенции	Знания, умения, практический опыт
1	ОК.01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальной значимости профессии специалиста по туризму в социальной сфере; - цели, функции, виды и уровни общения; <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать сущность и социальную значимость специалиста по туризму в социальной сфере; - находить информацию о своей будущей профессии - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
2	ОК.02 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации профессиональной деятельности - специфики делового общения, <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - обоснованность выбора и применения методов и способов решения в профессиональной деятельности - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
3	ОК.03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
4	ОК.04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществление поиска и использования информации - нормы и правила профессионального поведения и этикета; <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить информацию для выполнения профессиональных задач и личностного развития
5	ОК.05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - о использовании информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности

№ п/п	Код и наименование компетенции	Знания, умения, практический опыт
	профессиональной деятельности.	умения демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности
6	ОК.06 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	знания - особенностей работы в команде - закономерности формирования и развития команды. умения - взаимодействие с коллегами, руководством и потребителями. - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
7	ОК.07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	знания - способов и методов работы в команде для получения результата умения - развитие самоменеджмента работников; проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
8	ОК.08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	знания - приёмов и методов личностного и профессионального роста умения - планирование повышения личностного и квалификационного уровня. Организация самостоятельных занятий при изучении повышения квалификации.
9	ОК.09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	знания - информационно-компьютерных технологий в области туристской индустрии умения - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области туристской деятельности.
10	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	знания - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя - технологии использования базы данных - статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры

№ п/п	Код и наименование компетенции	Знания, умения, практический опыт
		<p>- роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и анализировать потребности заказчика - выбирать оптимальный туристский продукт - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; <p>практический опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявление и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта
11	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - методов поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных языках - различных видов информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования - особенностей и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов - основы маркетинга и приёмы маркетинговых исследований в туризме <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных) <p>практический опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявление и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта
12	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора - технику проведения рекламной кампании - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий - взаимосвязь общения и деятельности; <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с потребителями и

№ п/п	Код и наименование компетенции	Знания, умения, практический опыт
		<p>туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдение делового этикета <p>практический опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
13	П.К 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> -характеристик турпродукта и методики расчёта его стоимости <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> -оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты -оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта -осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники <p>практический опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> -оформления и расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя
14	П.К 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> -правила оформления деловой документации -правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; -составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки) -приобретать, оформлять, вести учёт и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности принимать денежные средства в оплату - туристской путёвки на основании бланка строгой отчётности <p>практический опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> -оформления документации
15	П.К 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	<p>знание</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;

№ п/п	Код и наименование компетенции	Знания, умения, практический опыт
		<p>- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>умение</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; - определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; - проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; <p>практическая значимость</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
16	П.К 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	<p>знание</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила организации туристских поездок, экскурсий; - требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; - правила проведения инструктажа туристской группы; - правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; <p>умение</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; - проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; - организовывать движение группы по маршруту; - эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; - взаимодействовать со службами быстрого реагирования; <p>практическая значимость</p> <ul style="list-style-type: none"> - сопровождения туристов на маршруте;
17	П.К 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	<p>знание</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; <p>умение</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; - организовывать движение группы по маршруту; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; - проводить инструктаж по технике безопасности

№ п/п	Код и наименование компетенции	Знания, умения, практический опыт
		<p>при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; - контролировать наличие туристов; - обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; <p>практическая значимость</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации досуга туристов;
18	П.К 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	<p>знание</p> <ul style="list-style-type: none"> - основ анимационной деятельности; - правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; - приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; <p>умение</p> <ul style="list-style-type: none"> - контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; - оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; <p>практическая значимость</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля качества предоставляемых туристу услуг;
19	П.К 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристических услуг с целью формирования востребованного туристического продукта.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам виды рекламного продукта; - правил работы на выставках, методов анализа результатов деятельности на выставках; - способов обработки статистических данных; - основ маркетинга и методик проведения маркетинговых исследований; - техники проведения рекламной кампании; - методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; - обрабатывать информацию и анализировать результаты; - проводить анализ деятельности других туристских компаний; <p>практический опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках; - осуществления маркетинговых исследований, использования их результатов при создании

№ п/п	Код и наименование компетенции	Знания, умения, практический опыт
		туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
20	П.К 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристического продукта.	<p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> -взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; -работы с клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; -методики создания агентской сети и содержания агентских договоров; -основных форм работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; -правил расчетов с турагентами и способов их поощрения; -методик организации рекламных туров; <p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> -налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов; -работать с запросами клиентов -работать с агентскими договорами; -использовать каталоги и ценовые приложения; -использовать различные методы поощрения турагентств -рассчитывать для турагентов комиссионное вознаграждение; <p>практический опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> предоставления информации турагентам по рекламным турам; консультирования партнеров по турпродуктам, оказанию помощи в продвижении и реализации турпродукта;
21	П.К 4.1 Планировать деятельность подразделения.	<p>знание</p> <p>Планирования деятельности подразделения.</p> <hr/> <p>умение</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
22	П.К 4.2 – Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	<p>знание</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля деятельности подчиненных; - видов социальных взаимодействий; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов <hr/> <p>умение</p>

№ п/п	Код и наименование компетенции	Знания, умения, практический опыт
		- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОП.01 «Психология делового общения» далее рабочая программа является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы

3 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» – составляет 81 часов (таблица 2).

Содержание дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» представлено в таблице 3.

Таблица 2. Структура дисциплины ОП. 01 «Психология делового общения»

№ п/п	ОП.01 Психология делового общения		Количество часов			Итого		
			очная форма обучения	очно- заочная форма обучения	заочная форма обучения	очная форма обучения	очно- заочная форма обучения	заочная форма обучения
	ОП. 01. Психология делового общения							
1	лекции	всего	18	-	-	18	-	-
				-	-		-	-
2	практические занятия	всего	36	-	-	36	-	-
		в том числе в форме практической подготовки	6	-	-	6	-	-
3		самостоятельная работа	27	-	-	27	-	-
		ИТОГО МДК 01.01	81	-	-	81	-	-

Таблица 3. Содержание дисциплины

№ п/п	Форма образовательной деятельности	Содержание учебного материала	Количество часов / в том числе в форме практической подготовки	Код компетенции
1	2	3	4	8
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину. Тема 1.1. «Психология общения». Основные понятия.				ОК 1. ОК 3. ОК 4. ПК 3.4. ПК 4.2
1	лекция	Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	
	практическое занятие	Основные понятия. Общение в профессиональной деятельности.	4	
	самостоятельная работа	Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Опишите роль и место общения в структуре профессиональной деятельности.	3	
Раздел 2. Психология общения Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.				
2	лекция	1.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль 2. Классификация общения. Виды, функции общения 3.Единство общения и деятельности	2	ОК 5. ОК 6. ОК 8. ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 2.5. ПК 3.1.

	практическое занятие	Общение, взаимодействие в группе сверстников. Общение по профилю специальности.	4	
	самостоятельная работа	<p>Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение –</p>	3	

		основа человеческого бытия» Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.		
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)				
3	лекция	1.Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	ОК 1. ОК 3. ОК 5. ПК 2.5.
	практическое занятие	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	
	самостоятельная работа	Примерные варианты заданий: Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите	3	

		роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)				
4	лекция	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности	2	ОК 1. ОК 3. ОК 5.
	практическое занятие	Способы делового общения с конкурирующими фирмами.	4	
	самостоятельная работа	Примерные варианты заданий. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и	3	

		определите их роль в межличностном общении. В чем его сущность транзактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)				
5	лекция	<p>1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.</p> <p>2. Невербальная коммуникация.</p> <p>3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.</p> <p>Толерантность как средство повышения эффективности общения.</p> <p>Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»</p>	2	ПК 1.2. ПК 2.2 ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.4.
	практическое занятие	<p>Практическое занятие: Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на 6-9 отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.</p>	4	
	самостоятельная работа	<p>Приведите примеры: почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?</p>	3	

		<p>С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь».</p> <p>За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения».</p> <p>Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам»?</p> <p>Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения.</p> <p>Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.</p> <p>Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в</p>		
--	--	---	--	--

		развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики				
6	лекция	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	ОК 6. ОК 8. ОК. 9. ПК 1.2. ПК 2.2 ПК
	практическое занятие	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ рольевые игры.	4	
	самостоятельная работа	Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль	3	

		самопрезентация играет при организации публичного выступления?		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики				
7	лекция	1.Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	ОК 1. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 8. ОК. 9. ПК 1.2. ПК 2.2 ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.4. ПК 4.1.
	практическое занятие	Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	4	
	самостоятельная работа	Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.	3	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция				
8	лекция	1.Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	ОК 1. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 8. ОК. 9. ПК 1.2. ПК 2.2 ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.4. ПК 4.1.
	практическое занятие	Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в	4	

		общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам». Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		
	самостоятельная работа	Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	3	
Раздел 4. Этические нормы общения Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре				
9	лекция	1.Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. 2.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и 11 этики деловых отношений Контрольная работа по теме «Этика и психология общения»	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 7. ОК 8. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 3.4.
	практическое занятие	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	
	самостоятельная работа	Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности.	3	

		Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.		
Итого: 81 ч				

4. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства по дисциплине ОП.01 «Психология делового общения» представлен в таблице 4.

Таблица 4. Программное обеспечение дисциплины

№ п/п	Программное обеспечение	Страна производства	Реквизиты документа
Лицензионное программное обеспечение			
1	Microsoft	США	Контракт на оказание услуг № 03721000213210000390001 от 22.12.2021
Свободно распространяемое программное обеспечение			
3	Adobe Acrobat reader DC,	США	открытое лицензионное соглашение GNU
4	Adobe Foxit Reader	США	открытое лицензионное соглашение GNU
5	WinRar	США	открытое лицензионное соглашение GNU
6	7Zip	США	открытое лицензионное соглашение GNU
7	Google Chrome	США	открытое лицензионное соглашение GNU
8	Mozilla Firefox	США	открытое лицензионное соглашение GNU
9	Linux	Финляндия	открытое лицензионное соглашение GNU
10	Scilab	Франция	открытое лицензионное соглашение GNU

4.2 Учебное обеспечение дисциплины

Учебное обеспечение дисциплины ОП.06 «Психология делового общения» представлено в таблице 5.

Таблица 5. Обеспеченность дисциплины учебными изданиями

№ п/п	Учебное издание	Вид учебного издания	Количество экземпляров (указывается только для печатных изданий)
Основная литература			
1	Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное	электронное	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495449 .

	образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493968 .		
2	Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490471 .	электронное	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496401 .
Иная (дополнительная) литература			
3	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489728 .	электронное	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494946 .
4	Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная	электронное	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496647 .

	платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489869 .		
5	Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495457 .		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496647

4.3 Методическое обеспечение дисциплины

Методическое обеспечение дисциплины ОП.06 «Психология делового общения» представлено в таблице 6.

Таблица 6. Обеспеченность дисциплины методическими изданиями

№ п/п	Методическое издание	Вид методического издания	Количество экземпляров (указывается только для печатных изданий)
1	Методические указания по выполнению самостоятельных работ по ОП.06 «Психология делового общения»	электронное	https://nsportal.ru/npo-spo/sfera-obsluzhivaniya/library/2019/11/28/metodicheskie-rekomendatsii-po-vypolneniyu-5
2	Методические указания по выполнению практических работ по ОП.06 «Психология делового общения»	электронное	https://nsportal.ru/npo-spo/sfera-obsluzhivaniya/library/2019/11/28/metodicheskie-rekomendatsii-po-vypolneniyu

4.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Состав современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем по дисциплине ОП.06 «Психология делового общения» представлен в таблице 7.

Таблица 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№ п/п	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	Режим доступа
1	Консультант Плюс	свободный
2	Официальный интернет-портал правовой информации	свободный http://pravo.gov.ru/links/kremlin/
3	Единый федеральный реестр туроператоров	https://tourism.gov.ru/operators/
4	Всемирная туристская организация	https://www.unwto.org/
5	Единый федеральный реестр турагентов	https://efrta.tourism.gov.ru/agents/
6	Федеральное агентство по туризму	https://tourism.gov.ru/

5 Материально-техническое обеспечение профессионального модуля

Материально-техническое обеспечение по дисциплине ОП.06 «Психология делового общения» представлено в таблице 8.

Все виды учебной деятельности обучающихся, предусмотренные учебным планом, включая промежуточную и государственную итоговую аттестацию, обеспечены расходными материалами.

Таблица 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, технических средств обучения используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	2	3
1	<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа:</p> <p>1) Кабинет туристских дисциплин аудитория № 1422 Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж 1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе ATX 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг. 21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nirron – 1шт.; сетевой фильтр Вуро 1.8 метра – 1 шт. Программное обеспечение Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, Adobe Acrobat reader DC, WinRAR, 7Zip, Google Chrome Mozilla Firefox, Linux</p> <p>2) Учебная аудитория для занятий лекционного и семинарского типа № 2315 Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся (стол учебный – 100 шт.; стул-скамейка – 100 шт.; стол преподавателя – 1 шт.; стул преподавателя – 1 шт.); доска – 1 шт.; проектор BARCO DLP PHWX-8 – 1 шт.; настенный экран Targa HDTV (9:16) 491/193" 240X427 XT1000E; интерактивный проектор NEC U321Hi MT – 1 шт.; сетевой фильтр Вуро 1.8 метра – 1 шт.; акустическая колонка Behringer – 2 шт.; кронштейн ONSTAGE – 1 шт.; регулятор уровня и тембра Extron – 1 шт.; коммутатор Extron – 1 шт.; панель-переходник Kramer – 1 шт.; усилитель-распределитель Kramer – 1 шт.; контроллер Kramer – 1 шт.; мастер-контроллер Kramer – 1 шт.; комплект беспроводных микрофонов Behringer – 1 шт.; кабель TRIUMPH microUSB - USB A – 1 шт.; персональный компьютер – моноблок Lenovo – 1 шт. Программное обеспечение Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft</p>	<p>196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, дом 2, литера А</p> <p>196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, дом 2, литера А</p>

№ п/п	<p align="center">Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, технических средств обучения используемого программного обеспечения</p>	<p align="center">Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом</p>
	<p>Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, Adobe Acrobat reader DC, WinRar, 7Zip , Google Chrome Mozilla Firefox, Linux 3) кабинет профессиональных дисциплин № 1413 Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж 1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг. 21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Buro 1.8 метра – 1 шт.</p>	<p align="center">196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, дом 2, литера А</p>
2	<p>Учебная аудитория для проведения групповых консультаций Кабинет туристских дисциплин аудитория № 2436 Перечень основного оборудования посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж 1, Перечень технических средств обучения автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321HiMT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Buro 1.8 метра – 1 шт Программное обеспечение Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, Adobe Acrobat reader DC, WinRar, 7Zip , Google Chrome Mozilla Firefox, Linux</p>	<p align="center">196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, дом 2, литера А</p>
3	<p>Учебная аудитория для проведения текущего контроля Кабинет туристских дисциплин аудитория № 2430 Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж 1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг. 21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1</p>	<p align="center">196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, дом 2, литера А</p>

№ п/п	<p align="center">Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, технических средств обучения используемого программного обеспечения</p>	<p align="center">Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом</p>
	<p>шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nirron – 1шт.; сетевой фильтр Вуго 1.8 метра – 1 шт. Программное обеспечение Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, Adobe Acrobat reader DC, WinRar, 7Zip , Google Chrome Mozilla Firefox, Linux Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft, 1С: Предприятие. Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, 7Zip. Программное обеспечение Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, Adobe Acrobat reader DC, WinRar, 7Zip , Google Chrome Mozilla Firefox, Linux</p>	
4	<p>Учебная аудитория для проведения промежуточной аттестации 1) Кабинет туристских дисциплин аудитория № 1422 Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж 1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг. 21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nirron – 1шт.; сетевой фильтр Вуго 1.8 метра – 1 шт. Программное обеспечение Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, Adobe Acrobat reader DC, WinRar, 7Zip , Google Chrome Mozilla Firefox, Linux</p>	<p align="center">196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, дом 2, литера А</p>
5	<p>Учебная аудитория для организации самостоятельной работы</p>	<p align="center">196601, Санкт-Петербург, город</p>

№ п/п	<p align="center">Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, технических средств обучения используемого программного обеспечения</p>	<p align="center">Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом</p>
	<p>1) Аудитория № 1422 Перечень основного оборудования: Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж 1 Перечень технических средств обучения: Автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе ATX 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг. 21.5д. + МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nirron – 1шт.; сетевой фильтр Вуго 1.8 метра – 1 шт. Программное обеспечение: Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, Adobe Acrobat reader DC, WinRar, 7Zip , Google Chrome Mozilla Firefox, Linux</p> <p>2) Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет. Комплектность: посадочные места; 10 компьютеров в составе: Монитор: Acer V173 Клавиатура: Genius KB06x2 Мышь: Genius NetScroll 110 Системный блок: Win 7 Professional SP 1 x32 Процессор: Intel Celeron® CPU E140 2.00 Ghz RAM: 1Gb HDD: WDC WD2500AAJS-00L7A0 Видео: Intel G33/63V Express Chipset Family Сетевая карта: Realtek RTL8102E/RTL8103E CD/DVD HL-DT-JT DVDRAM GH22NS40. Программное обеспечение Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, 7Zip.</p>	<p>Пушкин, Петербургское шоссе, дом 2, литера А</p> <p>Адрес: 196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д. 2, литер А</p>
6	<p>Учебная аудитория для организации воспитательной работы 1) 1105, Актный зал Комплектность: посадочные места (460 мест); стол для заседаний 2; стул – кресло 6; трибуна 1; кресла мягкие с откидывающимися сидениями 460 шт.; скамейка 20 шт.; доска тройная 1; PTZ</p>	<p>196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, дом 2, литера А</p>

№ п/п	<p align="center">Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, технических средств обучения используемого программного обеспечения</p>	<p align="center">Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом</p>
	<p>Камера DataVideo – 3шт.; WI-FI роутер Asus – 1шт.; графический эквалайзер DBX 131s – 3 шт.; графический эквалайзер DBX 231s – 1 шт.; директ-бокс Behringer – 2 шт.; коммутатор Extron – 1 шт.; конвертер Datavideo DAC-60 – 1 шт.; конденсаторный микрофон AKG C5 – 3 шт.; крепеж для камер выносной настенный (компл-т) – 2шт.; матричный коммутатор Extron – 1 шт.; набор кабелей и разъемов (ком-т) – 2 шт.; настольный конденсаторный микрофон AKG CGN321STS – 5 шт.; настольный монитор Datavideo – 1 шт.; персональный компьютер-моноблок Lenovo – 1 шт.; подвес – 2 шт.; подвес для прожекторов (ком-т) – 2 шт.; потоковый сервер Datavideo – 1 шт.; приемник HDMI Extron – 2 шт.; прожектор Ondeliht QF-1248 LED – 16 шт.; профессиональное крепление к стене DataVideo – 3 шт.; процессор управления Extron – 1 шт.; пульт световой Ondeliht OF PILOT 2000 – 1 шт.; пульт управления камерами Datavideo RMC-180 – 1шт.; рама для подвеса Turbosound LIVERPOOL TLX84-FLB- 2 шт.; распределительная коробка Invotone – 1 шт.; сабвуфер Turbosound LIVERPOOL TLX215L – 2 шт.; светильник Ondeliht QF-1445 LED – 14 шт.; сенсорная панель Extron – 1 шт.; сетевой коммутатор HP – 1 шт.; спикер-процессор DBF DriveRack PA2 – 1шт.; студийный видеомикрофон Datavideo HDR-70 – 1 шт.; сценический монитор Turbosound - 2 шт.; усилитель -распределитель Kramer – 1 шт.; усилитель Labgrippen C28:4 – 1 шт.; усилитель Labgrippen C48:4 – 2 шт.; усилитель Labgrippen E8:2 – 1 шт.; усилитель-распределитель KRAMER 1 – 1 шт.; цифровая вокальная радиосистема AKG – 2 шт.; цифровой видеомикшер Datavideo SE-700 – 1 шт.; цифровой микшер MIDAS – 1 шт.; цифровой ручной передатчик для радиосистемы AKG – 2 шт.; шкаф телекоммуникационный Izett – 1 шт.; элемент линейного массива Turbosound LIVERPOOL TLX84 – 8 шт.; кинотеатральный проектор Varco BME RLS W 12 – 1 шт.; экран для проектора – 1 шт.</p> <p>Программное обеспечение: Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, 7Zip.1. 2) Актовый зал.</p> <p>Комплектность: посадочные места; экран DRAPER ROLLERAMIC 376*503, фортепиано</p>	<p align="center">196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д. 2, литер А</p>

№ п/п	<p align="center">Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, технических средств обучения используемого программного обеспечения</p>	<p align="center">Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом</p>
	<p>YAMAHA YDP-142R цифровое, цвет Dark Rosewood.88, клавиш GHS полифония 128голоса,10тембров с компонентным кабелем 3mQuik, усилитель-распределитель VGA/XGA KRAMER VP-200N, универсальный малошумящий микшерный пульт премиум-класса BEHRINGER XENYX 2442 FX, система подавления звука Benringe, радиосистема вокальная с капсулом динамического микрофона SM58 SHURE BLX24E/SM58 K3E 606-638MHz, пульт управления Behringer LS 2412 EUROLIGHT, подвеска для проектора SMS PROJECTOR WLW, прожектор PAR-56P в ком-те с лампой PAR 56 300W 36 штук, прожектор зеркального шара MINISPOT, Прожектор линзовый ПТС 1000 ARTSPOT (6шт.), проектор EIKI LC-X85 с объективом EIKI AH-23132, проигрыватель dvd samsung sv-dvd v6500, пульт микшерный YAMAHA 01V96VCM, монитор PHILIPS 196V 4L AB2 ,18.5, монитор PHILIPS 190E3LSU/01 black(LED/LCD/Wide/1440[900/5ms/DVI), многофункциональный центр Epson Photo RX620, микрофон студийный Rode k2, напольный софит LOODLIGHT-4 (2шт.), двухантенная вокальная радиосистема с капсу SHURE, двухканальный 2/3 октавный графический эквалайзер с системой детектирования обратной связи BEHRINGER FBQ 1502 ULTRAPH PRO, динамический 1690б кардиоидный вокальный микрофон SHURE SM58-LC, компьютер INTEL PENTIUM 4 3.2 ГГц/DDRI*512 MB/HDD 160G В КОМПЛ-ЦИИ, источник бесперебойного питания Back-UPS RS 800, Звуковоспроизводящая аппаратура EVM, Audio-Technica ATW 701/P UHF радиосист.петл.(микрофон – 5шт.).</p> <p>Лицензионное программное обеспечение: ПО Microsoft Свободно распространяемое программное обеспечение: Adobe Acrobat reader DC, 7Zip.</p>	

