

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МИЧУРИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра педагогики и психологии

УТВЕРЖДЕНА  
решением учебно-методического совета  
университета  
(протокол от 23 мая 2024 г. № 9)

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель учебно-методического  
совета университета  
С.В. Соловьев  
«23» мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) Технология и организация экскурсионных услуг  
(агротуризм)

Квалификация - бакалавр

Мичуринск – 2024

## **1. Цели освоения дисциплины (модуля)**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Психология делового общения» являются раскрытие определяющих закономерностей развития социальных взаимоотношений в сфере индустрии туризма. Данная дисциплина ориентирует обучающихся на освоение современных научных данных о содержании этапов развития личности, на приобретение знаний, необходимых для будущей профессиональной деятельности, на использование в туристической деятельности современных бесконфликтных технологий в общении.

При освоении данной дисциплины учитываются трудовые функции профессионального стандарта:

04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 июня 2021 г. N 394н "Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».

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

Дисциплина «Психология делового общения» относится к модулю «Коммуникативный» обязательной части ОПОП (Б1.О.02.03).

Для освоения этой дисциплины обучающиеся используют знания, умения, навыки, сформированные при изучении дисциплин «Русский язык, деловые коммуникации и культура речи», «Иностранный язык».

Освоение данной дисциплины является основой для последующего изучения дисциплин: «Человек и его потребности», «Организация туристской деятельности», «Информационно-коммуникационные технологии и основы искусственного интеллекта в туристской индустрии», «Особенности PR деятельности в сфере туризма», «Технологии продаж и обслуживания в туризме», а также для последующего прохождения производственной организационно-управленческой практики и производственной проектно-технологической практики.

## **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить следующие трудовые функции.

*04.005 «Экскурсовод (гид)»:*

С/02.6 Проведение экскурсий

Трудовые действия:

Обеспечение проведения экскурсий.

Соблюдение маршрута экскурсий.

Обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий.

Обеспечение возвращения экскурсантов.

Освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование:  
универсальных компетенций

УК-1. – способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-3 – способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

обще профессиональной компетенции

ОПК-3 – способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

профессиональной компетенции

ПК-1 – способен организовать работу исполнителей, принимать решения об орга-

низации туристской деятельности.

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальных компетенций	Критерии оценивания результатов обучения			
		низкий (допороговый, компетенция не сформирована)	пороговый	базовый	продвинутый
<b>Категория универсальных компетенций - Системное и критическое мышление</b>					
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-1ук-1 – Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему	<b>Не может</b> демонстрировать знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему	<b>Допускает ошибки</b> при демонстрации знаний особенностей системного и критического мышления и готовность к нему	<b>Хорошо</b> демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему	<b>Уверенно</b> демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему
	ИД-2ук-1 – Демонстрирует умение осуществлять поиск информации для решения поставленных задач в рамках научного мировоззрения	<b>Не может</b> демонстрировать умение осуществлять поиск информации для решения поставленных задач в рамках научного мировоззрения	<b>Допускает ошибки</b> при демонстрации умений осуществлять поиск информации для решения поставленных задач в рамках научного мировоззрения	<b>Хорошо</b> демонстрирует умение осуществлять поиск информации для решения поставленных задач в рамках научного мировоззрения	<b>Уверенно</b> демонстрирует умение осуществлять поиск информации для решения поставленных задач в рамках научного мировоззрения
	ИД-3ук-1 – Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений	<b>Не может</b> сопоставлять разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений	<b>Допускает ошибки</b> при сопоставлении разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений	<b>Достаточно успешно</b> сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений	<b>Уверенно</b> сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений
	ИД-4ук-1 – Осуществляет синтез ин-	<b>Не может</b> осуществлять синтез	<b>Допускает ошибки</b> при осуществле-	<b>Достаточно успешно</b> осуществля-	<b>Уверенно</b> осуществляет синтез

	формации, аргументировано формирует собственное суждение и оценку, принимает обоснованное решение	информации, аргументировано формировать собственное суждение и оценку, принимать обоснованное решение	нии синтеза информации, аргументированном формировании собственного суждения и оценки, принятии обоснованного решения	ет синтез информации, аргументировано формирует собственное суждение и оценку, принимает обоснованное решение	информации, аргументировано формирует собственное суждение и оценку, принимает обоснованное решение
	ИД-5 <sub>ук-1</sub> – Определяет практические последствия возможных решений задачи	<b>Не может</b> определить практические последствия возможных решений задачи	<b>Допускает ошибки</b> при определении практических последствий возможных решений задачи	<b>Достаточно успешно</b> определяет практические последствия возможных решений задачи	<b>Уверенно</b> определяет практические последствия возможных решений задачи

**Категория универсальных компетенций – Командная работа и лидерство**

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 <sub>ук-3</sub> – Демонстрирует способность работать в команде, реализовывать лидерские качества и умения	<b>Не может</b> демонстрировать способность работать в команде, реализовывать лидерские качества и умения	<b>Допускает ошибки</b> при демонстрации способности работать в команде, реализации лидерских качеств и умений	<b>Достаточно успешно</b> демонстрирует способность работать в команде, реализовывать лидерские качества и умения	<b>Уверенно</b> демонстрирует способность работать в команде, реализовывать лидерские качества и умения
	ИД-2 <sub>ук-3</sub> – Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия	<b>Не может</b> демонстрировать способность эффективного речевого и социального взаимодействия	<b>Допускает ошибки</b> при демонстрации способности эффективного речевого и социального взаимодействия	<b>Достаточно успешно</b> демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия	<b>Уверенно</b> демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия
	ИД-3 <sub>ук-3</sub> – Осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия с различными ка-	<b>Не может</b> осуществлять выбор стратегий и тактик взаимодействия с различными	<b>Допускает ошибки</b> при выборе стратегий и тактик взаимодействия с различными	<b>Достаточно успешно</b> осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия с	<b>Уверенно</b> осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия с

	тегориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	ми категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	ми категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	с различными категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	различными категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)
	ИД-4 <sub>ук-3</sub> – Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	<b>Не владеет</b> основами прогнозирования результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата	<b>Допускает ошибки</b> при овладении прогнозированием результатов (последствий) личных действий и планировании последовательности шагов для достижения заданного результата	<b>Достаточно успешно</b> владеет прогнозом результатов (последствий) личных действий и планированием последовательности шагов для достижения заданного результата	<b>Уверенно</b> владеет прогнозом результатов (последствий) личных действий и планированием последовательности шагов для достижения заданного результата
<b>Категория общепрофессиональных компетенций – Качество</b>					
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 <sub>опк-3</sub> – Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Не может</b> оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Допускает ошибки</b> при оценивании качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Достаточно успешно</b> оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Уверенно</b> оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

	ИД-2 <sub>ОПК-3</sub> – Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<b>Не может</b> обеспечить требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<b>Допускает ошибки</b> при обеспечении требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<b>Достаточно успешно</b> обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<b>Уверенно</b> обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</b>					
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИД-1 <sub>ПК-1</sub> – Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Не может</b> осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Допускает ошибки</b> при осуществлении подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Достаточно успешно</b> осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Уверенно</b> осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
	ИД-2 <sub>ПК-1</sub> – Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Не может</b> осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Допускает ошибки</b> при осуществлении руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Достаточно успешно</b> осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Уверенно</b> осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

**Знать:**

- особенности системного и критического мышления и готовность к нему;
- основы работы в команде, реализации лидерские качества и умения;

- качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- основы организации работы исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

**Уметь:**

- осуществлять поиск информации для решения поставленных задач в рамках научного мировоззрения;
- осуществлять выбор стратегий и тактик взаимодействия с различными категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу);
- оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
- осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.

**Владеть:**

- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;
- навыками прогнозирования результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата;
- процессами оказания качественных туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;
- навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.

### **3.1. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них универсальных, общепрофессиональных, профессиональных компетенций**

Разделы, темы дисциплины	Компетенции				
	УК-1	УК-3	ОПК-3	ПК-1	Общее количество компетенций
<b>Раздел 1 Психологические основы делового общения</b>	x	x			2
Тема 1 Категория общения в психологической науке	x	x			2
Тема 2. Коммуникативный аспект общения	x	x			2
Тема 3. Перцептивный аспект общения	x	x			2
Тема 4. Интерактивный аспект общения	x	x			2
Тема 5. Психология межличностных отношений	x	x			2
Тема 6. Психологические особенности коммуникации в группе	x	x			2
Тема 7. Диагностика социально-психологического типа личности	x	x			2
<b>Раздел 2. Основное содержание делового общения</b>			x	x	2
Тема 8. Понятие профессионального общения			x	x	2
Тема 9. Основные характеристики делового общения			x	x	2
Тема 10. Психологическая культура делового общения			x	x	2

Тема 11. Основные формы делового общения			x	x	2
Тема 12. Факторы успешного делового общения			x	x	2
Тема 13. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на деловое общение			x	x	2
Тема 14. Лидерство и руководство в деловом общении			x	x	2
Тема 15. Невербальная коммуникация в деловом общении			x	x	2
Тема 16. Барьеры и конфликты в деловом общении			x	x	2
Тема 17. Пути разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении			x	x	2
Тема 18. Этика делового общения			x	x	2

#### 4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины «Психология делового общения» составляет 5 зачетных единиц 180 акад. часов.

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

Вид занятий	Количество акад. часов		
	Всего	по заочной форме обучения 2 курс	
		1 сессия	2 сессия
Общая трудоемкость дисциплины	180	72	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем	18	6	12
Аудиторные занятия, из них	18	6	12
Лекции	4	2	2
Практические занятия	10	4	6
Лабораторные работы	4	–	4
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.	153	66	87
проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	40	20	20
подготовка к практическим занятиям, лабораторным работам	40	20	20
Написание рефератов	40	20	20
Написание эссе, создание презентаций	33	6	27
Контроль	9	–	9
Вид итогового контроля	экзамен	–	экзамен

##### 4.2. Лекции

№	Раздел дисциплины (модуля), темы лекций и их содержание	Объем в акад. часах	Формируемые компетенции
	Раздел 1 Психологические основы делового общения		

	1.1 Категория общения в психологической науке	2	УК-1, УК-3
	Раздел 2. Основное содержание делового общения		
	2.1 Основные характеристики делового общения.	1	ОПК-3, ПК-1
	2.2 Этика делового общения.	1	ОПК-3, ПК-1
	Итого	4	

### 4.3. Практические занятия

№ раз-дела	Наименование занятия	Объем в акад. часах	Формируемые компетенции
1	Психология межличностных отношений	2	УК-1, УК-3
1	Психологические особенности коммуникации в группе	2	УК-1, УК-3
2	Основные формы делового общения	2	ОПК-3, ПК-1
2	Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на деловое общение	2	ОПК-3, ПК-1
2	Невербальная коммуникация в деловом общении	2	ОПК-3, ПК-1
	Итого	10	

### 4.4. Лабораторные работы

№ раздела (темы)	Наименование занятия	Объем в акад. часах	используемое лабораторное оборудование и (или) используемое программное обеспечение (по каждой теме)	Формируемые компетенции
1	Диагностика социально-психологического типа личности	2	Комплект видеокассет «Комплексное описание личности и тестирование по методу Майерс-Бриггс.» (кассета № 1-2.). CD. «Психологическое тестирование личности (теория и практика)». CD. «Психологическое тестирование детей и подростков» CD. Компьютерная программа к психологическому тесту СМИЛ (инсталляционный диск) CD Компьютерная программа к психологическому тесту ИТО (Типология) инсталляционный диск CD. Компьютерная программа к психологическому тесту Шмишика (инсталляционный)	УК-1, УК-3
2	Пути разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении	2	Комплект видеокассет «Комплексное описание личности и тестирование по методу Майерс-Бриггс.» (кассета № 1-2.). CD. «Психологическое тестирование личности (теория и практика)». CD. «Психологическое тестирование детей и подростков» CD. Компьютерная программа к психологическому тесту СМИЛ (инсталляционный диск) CD Компьютерная программа к	ОПК-3, ПК-1

			психологическому тесту ИТО (Типология) инсталляционный диск CD. Компьютерная программа к психологическому тесту Шмишика (инсталляционный)	
--	--	--	--	--

#### 4.5. Самостоятельная работа обучающихся

Раздел дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем акад. часов
Раздел 1 Психологические основы делового общения	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	20
	Подготовка к практическим занятиям, лабораторным работам	20
	Написание рефератов	20
	Написание эссе, создание презентаций	16
Раздел 2. Основное содержание делового общения	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	20
	Подготовка к практическим занятиям, лабораторным работам	20
	Написание рефератов	20
	Написание эссе, создание презентаций	17
Итого:		153

Перечень методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине:

Корепанова Е.В., Манаенкова М.П. Методические рекомендации для обучающихся по организации самостоятельной работы (рассмотрены учебно-методической комиссией Социально-педагогического института, утверждены учебно-методическим советом университета, протокол № 10 от «22» июня 2023 г.).

#### 4.6. Курсовое проектирование

Учебным планом не предусмотрено.

#### 4.7. Содержание разделов дисциплины (модуля)

Раздел 1. Психологические основы делового общения

Тема 1 Категория общения в психологической науке. Понятие и виды общения. Уровни общения. Типы общения. Критерии удовлетворенности общением.

Тема 2. Коммуникативный аспект общения. Понятие коммуникации. Сущность процесса психологической обратной связи. Влияние коммуникативных барьеров на деловое общение. Феномены межличностного влияния в деловом общении.

Тема 3. Перцептивный аспект общения. Сущность социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции в деловом общении. Эффекты восприятия в деловом общении. Особенности формирования социальных установок в деловом общении.

Тема 4. Интерактивный аспект общения. Понятие интеракции и сущность теории интеракционизма. Стратегии взаимодействия в деловом общении. Опросник К.Томаса. Взаимодействие в деловом общении как организация совместной деятельности. Пути достижения эффективной интеракции в деловом общении.

Тема 5. Психология межличностных отношений. Методологические проблемы исследования межличностных отношений. Психологическая природа межличностных отно-

шений. Особенности межличностных отношений в деловом общении. Виды межличностных отношений в деловом общении.

Тема 6. Психологические особенности коммуникации в группе. Границы, структуры и типологии малой группы. Проблема формирования малой группы в деловом общении. Принятие группового решения в деловом общении. Эффективность групповой деятельности в процессе делового общения.

Тема 7. Диагностика социально-психологического типа личности. Понятие о социально-психологической типологии. Роль психодиагностики личности для делового общения. Диагностика типологии личности по Юнгу. Диагностика социально-психологического типа личности по Кейрси.

#### Раздел 2. Основное содержание делового общения

Тема 8. Понятие профессионального общения. Определение профессионального общения. Понятие профессиональной культуры. Культура профессиональной речи. Коммуникативная компетентность будущего профессионала.

Тема 9. Основные характеристики делового общения. Понятие делового общения. Специфика делового общения. Виды делового общения.

Тема 10. Психологическая культура делового общения. Создание благоприятного психологического климата. Создание благоприятного впечатления о себе. Изучение внутреннего состояния собеседника. Выслушивание собеседника как психологический прием.

Тема 11. Основные формы делового общения. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Структурная организация беседы. Виды деловой беседы. Деловое совещание.

Тема 12. Факторы успешного делового общения. Понятие и критерии успешности делового общения. Социальные качества личности, необходимые для успешного делового общения. Индивидуально-психологические особенности личности как фактор успешного делового общения. Психологические трудности делового общения и пути их преодоления.

Тема 13. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на деловое общение. Феноменология, структура и динамика личности. Темперамент как основной элемент личности. Характер как основной элемент личности. Сенсорная типология личности.

Тема 14. Лидерство и руководство в деловом общении. Сходства и различия феноменов лидерства и руководства в деловом общении. Роль авторитета в феноменах лидерства и руководства в деловом общении. Социологические и психологические теории лидерства. Авторитет руководителя в деловом общении.

Тема 15. Невербальная коммуникация в деловом общении. Визуальные средства общения (кинесика, мимика, поза, проксемика). Тактильные средства невербального поведения (такесика). Ольфакторные средства общения. Оптимизация невербальных интеракций в деловом общении.

Тема 16. Барьеры и конфликты в деловом общении. Понятия конфликта и конфликтной ситуации. Стратегии поведения в конфликте. Разрешение конфликтов в деловом общении.

Тема 17. Пути разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении. Определение и классификация конфликтов. Социально-психологическая характеристика конфликтов в деловом общении. Конструктивное разрешение конфликтов в деловом общении. Предупреждение профессиональных конфликтов в деловом общении.

Тема 18. Этика делового общения. Этические принципы делового общения. Этика делового общения «сверху вниз». Этика делового общения «снизу вверх». Этика делового общения «по горизонтали».

## 5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе образовательных технологий

при подготовке бакалавров: технологий развития личности и технологий опережающего образования; информационно-коммуникационные образовательных технологий; деятельностно-ориентированных технологий обучения; активных образовательных технологий.

Лекции носят проблемный характер. В данном случае процесс познания обучающихся приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Основная задача лектора состоит не столько в передаче информации, сколько в приобщении обучающихся к объективным противоречиям развития научного знания и способам их преодоления. Это формирует мыслительную активность обучаемых, порождает их познавательную активность.

Принципиально важным для изучения данной дисциплины является ее практическая направленность, поэтому часть ее представлена как лабораторный практикум, программа которого предусматривает как рассмотрение сущности некоторых психологических понятий и явлений, так и практическое решение вопросов, связанных с самопознанием и саморазвитием. При этом некоторые теоретические вопросы рассматриваются в рамках лабораторных занятий, так как в этой дисциплине они являются также средством для осознания, понимания и интерпретации практических процедур. Форма включения теоретических знаний различна: и мини-лекция, и интерпретация наблюдаемого психического явления, и объяснение. На каждом занятии обучающийся проводит практическую работу по изучению своих способностей и особенностей.

Кроме того, на практических занятиях используются дискуссии и игровые методы организации процессов понимания. Пониманию идей в играх помогают роли игроков и обсуждение после игры.

Безусловно, полезными являются также тренинги (или их элементы) – короткие объяснения идей с отработкой приемов на учебных заданиях.

Форма проведения занятий в интерактивной форме может быть разнообразной:

- лекции-презентации с использованием мультимедийных средств с последующим обсуждением материалов (лекция – визуализация);

- практические занятия и лабораторные работы: сочетание традиционной (изучение и раскрытие понятий; овладение терминологией) и интерактивной форм обучения (работа в малых группах по выполнению учебно-исследовательских заданий, подготовка и проведение дискуссий; освоение психокоррекционных и консультационных методик в микрогруппах; вербальные и невербальные тренинговые техники; индивидуальные и групповые творческие задания; самоанализ и отработка рефлексивных техник; диалогические методы, предполагающие активное обсуждение и рефлексии взаимных результатов; аналитико-синтетическая деятельность, направляемая преподавателем; составление психолого-педагогических рекомендаций).

- самостоятельная работа: работа с учебной и справочной литературой, изучение материалов интернет-ресурсов, выполнение индивидуальных исследовательских проектов и творческих заданий, заполнение терминологических словарей, написание эссе, выполнение презентаций, написание рефератов.

Цифровая среда в процессе изучения дисциплины (модуля) формируется за счет применения в аудиторной и самостоятельной работе облачных технологий, нейротехнологий и искусственного интеллекта, технологий беспроводной связи.

## **6. Оценочные средства дисциплины (модуля)**

### **6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Психология делового общения»**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	
			наименование	КОЛ-ВО

1	Раздел 1. Психологические основы делового общения	УК-1, УК-3	Тестовые задания Контрольная работа Реферат Эссе Презентации Вопросы для экзамена Компетентностно-ориентированные задания	50 20 10 5 5 12 6
2	Раздел 2. Основное содержание делового общения	ОПК-3, ПК-1	Тестовые задания Контрольная работа Реферат Эссе Презентации Вопросы для экзамена Компетентностно-ориентированные задания	50 20 15 10 10 28 14

## 6.2. Перечень вопросов для экзамена

Раздел 1. Психологические основы делового общения (УК-1, УК-3)

1. Понятие общения как процесса. Виды общения. (УК-1, УК-3)
2. Уровни и типы общения. (УК-1, УК-3)
3. Влияние характера межличностных отношений на общение. (УК-1, УК-3)
4. Группа как социально-психологический феномен. Основные типологии групп в психологии. (УК-1, УК-3)
5. Формирование личности в общении. Социальное развитие человека. (УК-1, УК-3)
6. Проблема эффективного межличностного общения. (УК-1, УК-3)
7. Проанализируйте основные функции общения. (УК-1, УК-3)
8. Обозначьте сущность перцептивного аспекта делового общения. (УК-1, УК-3)
9. Определите и проанализируйте особенности интерактивного аспекта делового общения. (УК-1, УК-3)
10. Охарактеризуйте особенности коммуникативного аспекта делового общения. (УК-1, УК-3)
11. Обозначьте психологические особенности коммуникации в группе. (УК-1, УК-3)
12. Охарактеризуйте факторы успешного общения. (УК-1, УК-3)

Раздел 2. Основное содержание делового общения (ОПК-3, ПК-1)

13. Понятие делового общения. (ОПК-3, ПК-1)
14. Виды делового общения. (ОПК-3, ПК-1)
15. Понятие профессионального общения. (ОПК-3, ПК-1)
16. Понятие профессиональной культуры. (ОПК-3, ПК-1)
17. Психологическая культура делового общения. (ОПК-3, ПК-1)
18. Изучение внутреннего состояния собеседника в процессе делового общения. (ОПК-3, ПК-1)
19. Невербальные средства общения. (ОПК-3, ПК-1)

20. Характеристика лидерства и руководства как механизмов групповой интеграции. (ОПК-3, ПК-1)
21. Роль и виды авторитета в феноменах лидерства и руководства. (ОПК-3, ПК-1)
22. Управленческие функции руководителя. (ОПК-3, ПК-1)
23. Барьеры и конфликты в деловом общении. (ОПК-3, ПК-1)
24. Понятия конфликта и конфликтной ситуации. (ОПК-3, ПК-1)
25. Этика делового общения «сверху вниз». (ОПК-3, ПК-1)
26. Этика делового общения «снизу вверх». (ОПК-3, ПК-1)
27. Обозначьте специфические особенности делового общения. (ОПК-3, ПК-1)
28. Охарактеризуйте основные формы делового общения (ОПК-3, ПК-1)
29. Определите продуктивное содержание культуры профессиональной речи. (ОПК-3, ПК-1)
30. Проанализируйте содержание коммуникативной компетентности будущего профессионала. (ОПК-3, ПК-1)
31. Проанализируйте выслушивание собеседника как психологический прием делового общения. (ОПК-3, ПК-1)
32. Оцените роль индивидуально-психологических особенностей личности в деловом общении. (ОПК-3, ПК-1)
33. Обозначьте роль невербальных средств в процессе делового общения. (ОПК-3, ПК-1)
34. Обозначьте роль авторитета руководителя в деловом общении. (ОПК-3, ПК-1)
35. Определите и проанализируйте стили лидерства (руководства). (ОПК-3, ПК-1)
36. Оцените уровни принятия управленческих решений. (ОПК-3, ПК-1)
37. Определите и проанализируйте необходимые умения, навыки и стратегии руководителя. (ОПК-3, ПК-1)
38. Проанализируйте психологическую сущность конфликта. (ОПК-3, ПК-1)
39. Выделите и проанализируйте причины возникновения конфликтов в общении. (ОПК-3, ПК-1)
40. Определите продуктивное содержание этики делового общения «по горизонтали». (ОПК-3, ПК-1)

### 6.3. Шкала оценочных средств

Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания <sup>*</sup>	Оценочные средства (кол. баллов)
Продвинутый (75-100 баллов) <i>«отлично»</i>	<p>Полнота знаний практического контролируемого материала, демонстрация умений и навыков выполнения типовых заданий / упражнений от 75 до 100%.</p> <p>Полное знание приемов поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач.</p> <p>Полное знание способов организации работы в команде, реализации лидерских качеств и умении.</p> <p>Полное знание способов организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности.</p> <p>Полное знание процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p>	<p>тестовые задания (30-40), контрольная работа, реферат, эссе, презентация (7-10), вопросы для экзамена (22-30), компетентностно-ориентированное задание (16-20)</p>

	<p>Умение в полной мере осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>Умение в полной мере организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.</p> <p>Умение в полной мере осуществлять выбор стратегий и тактик взаимодействия с различными категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу);</p> <p>Умение в полной мере оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>Умение в полной мере осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>Грамотное владение навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;</p> <p>Грамотное владение навыками прогнозирования результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата;</p> <p>Грамотное владение процессами оказания качественных туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;</p> <p>Грамотное владение навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.</p>	
<p>Базовый (50-74 балла)</p> <p><i>«хорошо»</i></p>	<p>Полнота знаний теоретического контролируемого материала от 50 до 74%.</p> <p>Знание приемов поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач.</p> <p>Знание способов организации работы в команде, реализации лидерских качеств и умений.</p> <p>Знание способов организации рабо-</p>	<p>тестовые задания (20-29), контрольная работа, реферат, эссе, презентация (5-6), вопросы для экзамена (16-21), компетентностно-ориентированное задание (9-15)</p>

	<p>ты исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности.</p> <p>Знание процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>Умение осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>Умение организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.</p> <p>Умение осуществлять выбор стратегий и тактик взаимодействия с различными категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу);</p> <p>Умение оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>Умение осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>Владение навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;</p> <p>Владение навыками прогнозирования результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата;</p> <p>Владение процессами оказания качественных туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;</p> <p>Владение навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.</p>	
<p>Пороговый (35-49 баллов)</p> <p><b>«удовлетворительно»</b></p>	<p>Полнота знаний теоретического контролируемого материала от 35 до 49%.</p> <p>Поверхностное знание приемов поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач.</p>	<p>тестовые задания (20-29), контрольная работа, реферат, эссе, презентация (5-6), вопросы для экзамена (16-21), компетентностно-</p>

	<p>Поверхностное знание способов организации работы в команде, реализации лидерских качеств и умений.</p> <p>Поверхностное знание способов организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности.</p> <p>Поверхностное знание процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>Слабое умение осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>Слабое умение организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.</p> <p>Слабое умение осуществлять выбор стратегий и тактик взаимодействия с различными категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу);</p> <p>Слабое умение оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>Слабое умение осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>Владение с затруднениями навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;</p> <p>Владение с затруднениями навыками прогнозирования результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата;</p> <p>Владение с затруднениями процессами оказания качественных туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;</p> <p>Владение с затруднениями навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.</p>	ориентированное задание (8)
Низкий	Полнота знаний теоретического	тестовые задания

<p>(допороговый) (компетенция не сформирована) (менее 35 баллов)</p> <p><b>«не удовлетворительно»</b></p>	<p>контролируемого материала до 34%</p> <p>Незнание приемов поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач.</p> <p>Незнание способов организации работы в команде, реализации лидерских качеств и умений.</p> <p>Незнание способов организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности.</p> <p>Незнание процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>Неумение осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>Неумение организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.</p> <p>Неумение осуществлять выбор стратегий и тактик взаимодействия с различными категориями людей (в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу);</p> <p>Неумение оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>Неумение осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>Невладение навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;</p> <p>Невладение навыками прогнозирования результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата;</p> <p>Невладение процессами оказания качественных туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.</p> <p>Невладение навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственны-</p>	<p>(0-13), контрольная работа, реферат, эссе, презентация (0-2), вопросы для экзамена (0-9), компетентностно-ориентированное задание (0-7)</p>
---	--	--

	ми и финансово-экономическими процессами туристской организации.	
--	--	--

Все комплекты оценочных средств (контрольно-измерительных материалов), необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) подробно представлены в документе «Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)».

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Учебная литература:**

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531735>
2. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517484>
3. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513466>

### **7.2 Дополнительная учебная литература**

4. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А Психология и этика делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата/ Бороздина Г.В., Кормнова Н.А – под общ. ред. Г.В. Бороздиной М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB#page/2>
5. Психология и этика делового общения : учебник / ред.: В.Н. Лавриненко .— 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 408 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5#page/1>
6. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения. Учебное пособие для академического бакалавриата/ Чернышова Л.И. . – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 161 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598#page/3>
7. Пёрышкова С.А. УМК по дисциплине «Психология делового общения» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, направленность (профиль) Технология и организация экскурсионных услуг (агротуризм), Мичуринск: Мичуринский ГАУ, 2024.

### **7.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации (<https://edu.gov.ru/>)
2. Официальный сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (<https://minobrnauki.gov.ru/>)
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации (<https://www.russiatourism.ru/>)

4. Ассоциация содействия развитию агротуризма «АгротуризмАссоциация» (<http://www.agritourism.ru/ru/filial/>)
5. Всемирная туристская организация (UNWTO) ([www.unwto.org](http://www.unwto.org))
6. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) ([www.wttc.org](http://www.wttc.org))
7. Российский союз туриндустрии (<http://www.rostourunion.ru/>)
8. Официальный сайт Международной туристической выставки «Интурмаркет» (<https://www.itmexpo.ru/>)
9. Национальный туристический портал (<https://russia.travel/>)
10. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>)
11. 13. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>).
12. 14. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/catalog/>)
13. 15. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>).
14. 16. Университетская информационная система Россия (УИС Россия) (<https://uisrussia.msu.ru/>)
15. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии

#### **7.4 Методические указания по освоению дисциплины**

Пёрышкова С.А. УМК по дисциплине «Психология делового общения» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, направленность (профиль) Технология и организация экскурсионных услуг (агротуризм), Мичуринск: Мичуринский ГАУ, 2024.

#### **7.5 Информационные и цифровые технологии (программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)**

Учебная дисциплина (модуль) предусматривает освоение информационных и цифровых технологий. Реализация цифровых технологий в образовательном пространстве является одной из важнейших целей образования, дающей возможность развивать конкурентоспособные качества обучающихся как будущих высококвалифицированных специалистов.

Цифровые технологии предусматривают развитие навыков эффективного решения задач профессионального, социального, личностного характера с использованием различных видов коммуникационных технологий. Освоение цифровых технологий в рамках данной дисциплины (модуля) ориентировано на способность безопасно и надлежащим образом получать доступ, управлять, интегрировать, обмениваться, оценивать и создавать информацию с помощью цифровых устройств и сетевых технологий. Формирование цифровой компетентности предполагает работу с данными, владение инструментами для коммуникации.

##### **7.5.1 Электронно-библиотечные системы и базы данных**

1. ООО «ЭБС ЛАНЬ» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг от 03.04.2024 № б/н (Сетевая электронная библиотека)
2. База данных электронных информационных ресурсов ФГБНУ ЦНСХБ (договор по обеспечению доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа (ТУД ФГБНУ ЦНСХБ) от 09.04.2024 № 05-УТ/2024)

3. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»: Коллекции «Базовый массив» и «Колос-с. Сельское хозяйство» (<https://rucont.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа от 26.04.2024 № 1901/БП22)

4. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (<https://urait.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» от 07.05.2024 № 6555)

5. Электронно-библиотечная система «Вернадский» (<https://vernadsky-lib.ru>) (договор на безвозмездное использование произведений от 26.03.2020 № 14/20/25)

6. База данных НЭБ «Национальная электронная библиотека» (<https://rusneb.ru/>) (договор о подключении к НЭБ и предоставлении доступа к объектам НЭБ от 01.08.2018 № 101/НЭБ/4712)

7. Соглашение о сотрудничестве по оказанию библиотечно-информационных и социокультурных услуг пользователям университета из числа инвалидов по зрению, слабовидящих, инвалидов других категорий с ограниченным доступом к информации, лиц, имеющих трудности с чтением плоскочечатного текста ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (<https://www.tambovlib.ru>) (соглашение о сотрудничестве от 16.09.2021 № б/н)

### **7.5.2. Информационные справочные системы**

1. Справочная правовая система КонсультантПлюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 11.03.2024 № 11921 /13900/ЭС)

2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)

### **7.5.3. Современные профессиональные базы данных**

1. База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 15.08.2023 № 542/2023)

2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>

3. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>

4. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>

5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/catalog/>

6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru/>

7. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

9. Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского РАО (ГПНБ им. К.Д. Ушинского РАО) - <http://gnpbu.ru>

10. Университетская информационная система Россия (УИС Россия) - <https://uisrussia.msu.ru/>

### **7.5.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства**

	Наименование	Разработчик ПО (правообла-	Доступность (лицензионное,	Ссылка на Единый реестр российских про-	Реквизиты подтверждающего документа
--	--------------	----------------------------	----------------------------	---	-------------------------------------

		датель)	свободно распространяемое)	грамм для ЭВМ и БД (при наличии)	(при наличии)
	Microsoft Windows, Office Professional	Microsoft Corporation	Лицензионное	-	Лицензия от 04.06.2015 № 65291651 срок действия: бессрочно
	Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	АО «Лаборатория Касперского» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165</a>	Сублицензионный договор с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № б/н, срок действия: с 22.11.2023 по 22.11.2024
	МойОфис Стандартный - Офисный пакет для работы с документами и почтой (myoffice.ru)	ООО «Новые облачные технологии» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444</a>	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 № 0364100000819000012 срок действия: бессрочно
	Офисный пакет «Р7-Офис» (десктопная версия)	АО «Р7»	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306668/?sphrase_id=4435041">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306668/?sphrase_id=4435041</a>	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 0364100000823000007 срок действия: бессрочно
	Операционная система «Альт Образование»	ООО "Базальт свободное программное обеспечение"	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303262/?sphrase_id=4435015">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303262/?sphrase_id=4435015</a>	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 0364100000823000007 срок действия: бессрочно
	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат»	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186</a>	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 23.05.2024 № 8151, срок действия: с 23.05.2024 по

	ВУЗ» ( <a href="https://docs.antiplagia.ru">https://docs.antiplagia.ru</a> )				22.05.2025
	Acrobat Reader - просмотр документов PDF, DjVU	Adobe Systems	Свободно распространяемое	-	-
	Foxit Reader - просмотр документов PDF, DjVU	Foxit Corporation	Свободно распространяемое	-	-

### 7.5.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. CDTOwiki: база знаний по цифровой трансформации <https://cdto.wiki/>

### 7.5.6. Цифровые инструменты, применяемые в образовательном процессе

1. LMS-платформа Moodle
2. Виртуальная доска Миро: [miro.com](https://miro.com)
3. Виртуальная доска SBoard <https://sboard.online>
4. Облачные сервисы: Яндекс.Диск, Облако Mail.ru
5. Сервисы опросов: Яндекс.Формы, MyQuiz
6. Сервисы видеосвязи: Яндекс.Телемост, Webinar.ru
7. Сервис совместной работы над проектами для небольших групп Trello <http://www.trello.com>

### 7.5.7. Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины

№	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции
1.	Облачные технологии	Аудиторная и самостоятельная работа	УК-6; ОПК-1; ОПК-3
2.	Нейротехнологии и искусственный интеллект	Аудиторная и самостоятельная работа	УК-6; ОПК-1; ОПК-3
3.	Технологии беспроводной связи	Аудиторная и самостоятельная работа	УК-6; ОПК-1; ОПК-3

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные занятия с обучающимися проводятся в помещениях университета согласно расписанию.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория № 42 в учебном корпусе № 10 (для про-	Специализированная мебель: столы аудиторные со скамьей – 24 шт., столы аудиторные без скамьи – 3 шт., скамьи стола аудиторные	1. Microsoft Windows Professional 7 (лицензия от 27.11.2009 № 46191701,

<p><b>ведения учебных занятий лекционного типа) 393760, Тамбовская область, г. Мичуринск, ул. Советская, дом № 274</b></p>	<p>– 3 шт., стол рабочий - 2 шт., стулья – 1 шт., доска классная 3 ств. – 1 шт.</p> <p>Оборудование: Интерактивная доска 100" IQ Board PS S100, компьютер P-4 2.66/512mb/120gb/3.5/9250 128mb/LCD FalconEYE 700sl/kb/mouse, проектор 2000BenQ PB6210, телевизор LG 21 Q 65, DVD+видеомагнитофон LG 377, компьютер P4-2.66 512mb/120 gb/3.5/dvd-r/9200 128mb/LCD17"FalconEYE700SL/kb/mouse , компьютер P-3-450, компьютер АМД К7, компьютер OLDI, Комп.Dual Core E5300 , принтер Canon LBR 2900, принтер лазерный Canon LBP-3010B, фотокамера Nikon, копировальный аппарат Canon FC-108, видеокамера "Панасоник", стенды под стеклом – 9 шт., наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.</p> <p>Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Office 2003, Microsoft Windows XP (лицензия от 09.12.2004 № 18495261, бессрочно); Microsoft Windows Professional 7 (лицензия от 27.11.2009 № 46191701, бессрочно); Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно); Программное обеспечение «Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный» для защиты от вредоносных компонентов, лицензия № 17E0180528054408743891 срок использования с 01.11.2018 до 22.11.2020; AcrobatReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); FoxitReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); Программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионный договор от 19.03.2019 №1043, срок действия с 19.03.2019 по 18.03.2020; лицензионный договор от 13.04.2020 № 2221, срок действия 1 год); База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 02.07.2019 № 405, срок действия с 17.07.2019 по 16.07.2020; договор от 20.07.2020 № 1312, срок действия с 20.07.2020 по 20.07.2021); Справочно-правовая система КонсультантПлюс (договор от 26.02.2019 № 9662/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2019 по 31.12.2019, договор от 25.02.2020 № 10152/13900/ЭС, срок действия</p>	<p>бессрочно).</p> <p>2. Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно).</p> <p>3. Система Консультант Плюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем Консультант Плюс от 11.03.2024 № 11921 /13900/ЭС)</p> <p>4. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)</p>
--	---	--

	с 01.01.2020 по 31.12.2020); Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор от 01.07.2019 № 194-02/2019, срок действия с 01.07.2019 по 31.12.2019, договор от 06.02.2020 № 194–01/2020, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020).	
<p><b>Учебная аудитория № 44 в учебном корпусе № 10 (учебно-научная лаборатория «Инновационных образовательных технологий» (для проведения учебных занятий семинарского типа 393760, Тамбовская область, г. Мичуринск, ул. Советская, дом № 274)</b></p>	<p>Специализированная мебель: столы – 8 шт., стулья – 24 шт., столы компьютерные – 11 шт., доска аудиторная – 1 шт.</p> <p>Оборудование: компьютер P4-2.66 512 mb/120gb/3.5/dvd-r/9200 128mb/LCD17'FalconEYE 700SL/kb/mouse – 4 шт., системный комплект: Процессор Intel Original LGA 1155 Celeron G1610 OEM(2.6/2Mb), Монитор 20" Asus ASMS202D Black, 1600x900.0,277mm. 250cd/m2, Материнская плата ASUS P8H61 MLX (3x), вентилятор, память, жесткий диск, корпус, клавиатура, мышь - 10 шт., макеты, учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология делового общения», тренажеры.</p> <p>Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows Professional 7 (лицензия от 27.11.2009 № 46191701, бессрочно); Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно); Программное обеспечение «Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный» для защиты от вредоносных компонентов, лицензия № 17E0180528054408743891 срок использования с 01.11.2018 до 22.11.2020; AcrobatReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); FoxitReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); Программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионный договор от 19.03.2019 №1043, срок действия с 19.03.2019 по 18.03.2020; лицензионный договор от 13.04.2020 № 2221, срок действия 1 год); Программный комплекс «АСТ-Тест Plus» (договор от 25.09.2019 № Л-103/19, срок действия с 01.10.2019 по 30.09.2022); База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 02.07.2019 № 405, срок действия с 17.07.2019 по 16.07.2020; договор от 20.07.2020 № 1312, срок действия с 20.07.2020 по 20.07.2021); Справочно-</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft Windows Professional 7 (лицензия от 27.11.2009 № 46191701, бессрочно).</li> <li>2. Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно).</li> <li>3. Система Консультант Плюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем Консультант Плюс от 11.03.2024 № 11921 /13900/ЭС)</li> <li>4. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)</li> </ol>

	<p>правовая система КонсультантПлюс (договор от 26.02.2019 № 9662/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2019 по 31.12.2019, договор от 25.02.2020 № 10152/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020); Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор от 01.07.2019 № 194-02/2019, срок действия с 01.07.2019 по 31.12.2019, договор от 06.02.2020 № 194–01/2020, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020); Компьютерная программа к психологическим тестам: Цветовой тест Люшера, Факторный личностный опросник Кеттела (взрослый), Фрустрационный тест Розенцвейга (взрослый), Мониторинг трудовых мотивов. Кабинетный вариант, Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра. Кабинетный вариант Тест Дж. Гилфорда и М. Салливен. Диагностика интеллектуальных и творческих способностей. Кабинетный вариант (договор от 11.03.2016 №75, бессрочно).</p>	
<p><b>Учебная аудитория № 45 в учебном корпусе № 10 (для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ))</b> 393760, Тамбовская область, г. Мичуринск, ул. Советская, дом № 274</p>	<p>Специализированная мебель: столы – 10 шт., стулья – 26 шт., доска аудиторная – 1 шт. Оборудование: компьютер Dual Core E5300, магнитофон LG, принтер лазерный Canon LBP-3010, ноутбук Aser Aspire 5735Z-322G25MI, телевизор LG 21 Q 65, DVD+видеомагнитофон LG 377, П/м-ка «Любава», макеты, учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология делового общения», учебные тренажеры по психологии. Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета. Программное обеспечение: Windows 7 (Лицензия от 27.11.2009 № 46191701, бессрочно); Windows XP, MS Office 2003 (Лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно); Сборник видеофильмов о профессиях (8 DVD) (договор от 09.03.2016 г. №2909, бессрочно); Мультимедийный комплект для кабинета профориентации (психолога) (8DVD+19CD) (договор от 09.03.2016 г. № 2909, бессрочно); Видеосеминар «Секреты эффективного делового общения» (договор от 09.03.2016 г. №2909, бессрочно); Программное обеспечение «Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный» для защиты от вредоносных компонентов, лицензия № 17E0180528054408743891 срок использования с 01.11.2018 до 22.11.2020; AcrobatReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF,</p>	

	<p>DjVU); FoxitReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); Программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионный договор от 19.03.2019 №1043, срок действия с 19.03.2019 по 18.03.2020; лицензионный договор от 13.04.2020 № 2221, срок действия 1 год); База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 02.07.2019 № 405, срок действия с 17.07.2019 по 16.07.2020; договор от 20.07.2020 № 1312, срок действия с 20.07.2020 по 20.07.2021); Справочно-правовая система КонсультантПлюс (договор от 26.02.2019 № 9662/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2019 по 31.12.2019, договор от 25.02.2020 № 10152/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020); Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор от 01.07.2019 № 194-02/2019, срок действия с 01.07.2019 по 31.12.2019, договор от 06.02.2020 № 194–01/2020, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020).</p>	
<p><b>Помещение № 23 в учебном корпусе № 10 (для самостоятельной работы обучающихся) 393760, Тамбовская область, г. Мичуринск, ул. Советская, дом 274</b></p>	<p>Специализированная мебель: столы – 3 шт., стулья – 6 шт.</p> <p>Оборудование: АРМ Слушателя Celeron 2,6, ПринтHP LaserJet 1320, компьютер Celeron 2400 Монитор 17" LG Flatron EZT710 PH. Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно); Программное обеспечение «Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный» для защиты от вредоносных компонентов, лицензия № 17E0180528054408743891 срок использования с 01.11.2018 до 22.11.2020; AcrobatReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); FoxitReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); Программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионный договор от 19.03.2019 №1043, срок действия с 19.03.2019 по 18.03.2020; лицензионный договор от 13.04.2020 № 2221, срок действия 1 год); База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 02.07.2019 № 405, срок действия с 17.07.2019 по 16.07.2020;</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft Windows Professional 7 (лицензия от 27.11.2009 № 46191701, бессрочно).</li> <li>2. Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно).</li> <li>3. Система Консультант Плюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем Консультант Плюс от 11.03.2024 № 11921 /13900/ЭС)</li> <li>4. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)</li> </ol>

	договор от 20.07.2020 № 1312, срок действия с 20.07.2020 по 20.07.2021); Справочно-правовая система КонсультантПлюс (договор от 26.02.2019 № 9662/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2019 по 31.12.2019, договор от 25.02.2020 № 10152/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020); Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор от 01.07.2019 № 194-02/2019, срок действия с 01.07.2019 по 31.12.2019, договор от 06.02.2020 № 194-01/2020, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020).	
--	--	--

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. № 516

Автор: кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии, Пёрышкова С.А.

Рецензент: доктор педагогических наук, профессор кафедры иностранных языков и методики их преподавания Попова С.В.

Программа рассмотрена на заседании кафедры педагогики и психологии  
протокол № 10 от «23» мая 2023 года.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии Социально-педагогического института

протокол № 10 от «13» июня 2023 года.

Программа утверждена решением учебно-методического совета университета  
протокол № 10 от «22» июня 2023 года.

Программа рассмотрена на заседании кафедры педагогики и психологии  
протокол № 09 от «16» апреля 2024 года.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии Социально-педагогического института

протокол № 09 от «13» мая 2024 года.

Программа утверждена решением учебно-методического совета университета  
протокол № 09 от «23» мая 2024 года.

Оригинал документа хранится на кафедре биологии и химии