

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГАОУ ВО «МГТУ»)

«ММРК имени И.И. Месяцева» ФГАОУ ВО «МГТУ»



УТВЕРЖДАЮ
Начальник ММРК имени И.И. Месяцева
ФГАОУ ВО «МГТУ»

И.В. Артеменко

«29» мая 2022 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебной дисциплины: ОП.01 Психология делового общения
программы подготовки специалистов среднего звена (ПСПСЗ)
специальности: 43.02.10 Туризм
по программе базовой подготовки
Профиль социально-экономический
форма обучения: очная

Мурманск
2022 г.

Рассмотрено и одобрено на заседании

методическим объединением преподавателей дисциплин профессионального цикла специальностей 40.02.01 Право и организация социального обеспечения и 43.02.10 Туризм

Разработано

на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 474.

Председатель МО
Г.М. Симонишвили

Протокол от «29» мая 2022 г.

Автор (составитель): Кузь А.Э., социальный педагог ФГАОУ ВО «МГТУ», преподаватель ММРК им. И.И. Месяцева ФГАОУ ВО «МГТУ»

Эксперт (рецензент): Арахамия У.Н., специалист по организационно-воспитательной работе ММРК им. И.И. Месяцева ФГАОУ ВО «МГТУ», преподаватель ММРК им. И.И. Месяцева ФГАОУ ВО «МГТУ»

1. Пояснительная записка

1.1 Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм базовой подготовки, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 г., учебного плана очной формы обучения.

1.2 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины: обеспечить более высокий уровень профессиональной подготовки обучающихся.

1.3 Требования к результатам освоения:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- У1 – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- У2 – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У3 – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У4 – устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- У5 – использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- 31 – цели, функции, виды и уровни общения;
- 32 – роли и ролевые ожидания в общении;
- 33 – специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- 34 – нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- 35 – механизмы взаимопонимания в общении;
- 36 – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 37 – этические принципы общения;
- 38 – влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- 39 – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- 310 – закономерности формирования и развития команды.

Процесс изучения дисциплины Психология делового общения направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС СПО (табл. 1).

Таблица 1. Компетенции, формируемые дисциплиной Психология делового общения в соответствии с ФГОС СПО

Код компетенции	Содержание компетенции	Требования к знаниям, умениям, практическому опыту
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	У1, У2, У3, У4 31, 33, 34, 35, 36,

		38
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	У1, У2, У3, У4, У5 31, 33, 34, 35, 36, 38
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	У1, У2, У3, У4, У5 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	У1, У2, У3, У4, У5 31, 33, 35, 36, 37, 38, 39
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	У1, У2, У3 31, 35, 36, 38
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	У1, У2, У3, У4, У5 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	У1, У3, У4, У5 37, 38, 39, 310
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	У1, У2, У3, У4, У5 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	У1, У2, У3, У4, У5 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	У1, У2, У4 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах	У1, У2, У4 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	У1, У2, У4, У5 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	У2, У4, У5 32, 34, 35, 36, 37, 38
ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	У2, У3, У4 32, 34, 35, 38, 39
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	У1, У2, У4, У5 31, 32, 34, 35, 36, 37
ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	У1, У2, У3, У5 32, 34, 35, 36, 38,

		39
ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	У2, У3, У4 32, 36, 37, 39
ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	У1, У2, У4, У5 33, 34, 35, 37, 38, 39
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	У1, У2, У4, У5 34, 36, 37, 310
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	У1, У2, У4, У5 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения	У1, У2, У5 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	У1, У2, У5 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310

2. Структура и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной деятельности по формам обучения

Таблица 2

Виды учебной деятельности*	Объем часов по формам обучения	
	очная	заочная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	92	
Обязательная учебная нагрузка (всего)	64	
в том числе:		
теоретические занятия (лекции, уроки)	48	
лабораторные занятия		
практические занятия (семинары)	16	
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>		
Самостоятельная работа (всего)	28	
В том числе:		
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>		
Консультации		
Промежуточная аттестация	Форма промежуточной аттестации <i>(в соответствии с учебным планом)</i>	
	Экзамен	

2.2. Тематический план учебной дисциплины Психология делового общения по очной форме обучения

Таблица 3

Коды компетенций/компетенностей	Наименование разделов (тем) учебной дисциплины	Максимальная учебная нагрузка, ч	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося					Самостоятельная работа обучающегося		Консультации
			Всего	в том числе				Всего	в том числе индивидуально-Очный проект	
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовая работа (проект)			
ОК 1-9 ПК 1.1.01.4., 2.2.-2.4., 3.1., 3.4., 4.1.-4.2.	Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема	27	14	10	4			13		
	Тема 1.1. Общение как социально-психологический процесс	6	2	2	0			4		
	Тема 1.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	12	8	4	4			4		
	Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	4	2	2	0			2		
	Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	5	2	2	0			3		
ОК 1-9 ПК 1.1.-1.4., 2.1.-2.5., 3.1., 3.4., 4.1.-4.2.	Раздел 2. Основы психологии личности, малых групп и коллективов	18	16	10	6			2		
	Тема 2.1. Проявление индивидуально-типологических особенностей личности в процессе общения	9	8	4	4			1		
	Тема 2.2. Деловое общение в	5	4	4	0			1		

	рабочей группе									
	Тема 2.3. Закономерности формирования команды	4	4	2	2			0		
ОК 1-9 ПК 1.1.-1.4., 2.1.-2.5., 3.1., 3.4., 4.1.- 4.2.4.1.04.2.	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	12	8	6	2			4		
	Тема 3.1. Конфликт как особая форма взаимодействия	4	2	2	0			2		
	Тема 3.2. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах	4	2	2	0			2		
	Тема 3.3. Стрессоустойчивость в деловом общении	4	4	2	2			0		
ОК 1-9 ПК 1.1.-1.4., 2.1.-2.5., 3.1., 3.4., 4.1.-4.2.	Раздел 4. Основные формы и правила делового общения	17	12	10	2			5		
	Тема 4.1. Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед	4	2	2	0			2		
	Тема 4.2. Дискуссия как вид деловой коммуникации	4	4	2	2			0		
	Тема 4.3. Психологические аспекты переговорного процесса	2	2	2	0			0		
	Тема 4.4. Психологические особенности публичного выступления	3	2	2	0			1		
	Тема 4.5. Составление резюме и собеседование при устройстве на работу	4	2	2	0			2		
ОК 1-9 ПК 1.1.-1.4., 2.1.-2.5., 3.1., 3.4., 4.1.-4.2.	Раздел 5. Этикет и культура поведения делового человека	16	12	10	2			4		
	Тема 5.1. Этика профессионального и делового общения	2	2	2	0			0		
	Тема 5.2. Нормы и правила профессионального поведения и этикета	4	2	2	0			2		
	Тема 5.3. Этические нормы ведения	4	2	2	0			2		

	деловой переписки									
	Тема 5.4. Техника телефонных переговоров	4	4	2	2			0		
	Тема 5.5. Неформальное деловое общение. Официальные приемы	2	2	2	0			0		
	Форма промежуточной аттестации: экзамен	2	2	2	0			0		
	Всего:	92	64	48	16			28		

2.3. Содержание программы по учебной дисциплине Психология делового общения по очной форме обучения

Таблица 4

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практических занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект)	Объем часов			Уровень освоения
		очная	очно-заочная	заочная-	
Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема		23	0	0	
Тема 1.1. Общение как социально-психологический процесс	Содержание учебного материала	6	0	0	
	Понятие общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения. Социальные роли субъектов общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Критерии удовлетворенности общением.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Эссе на тему «Роль общения в жизни человека и в моей жизни».	4	0	0	3
Тема 1.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная)	Содержание учебного материала	12	0	0	
	Понятие коммуникации. Основные элементы коммуникативного процесса. Субъективные каналы восприятия и передачи информации. Вербальная и невербальная коммуникация.	2	0	0	1

сторона общения)	Самостоятельная работа обучающихся				
	Сообщение на тему: «Традиции и особенности невербальной коммуникации страны, которую я хотел бы посетить».	4	0	0	3
	Содержание учебного материала				
	Методы развития коммуникативных способностей. Коммуникативные барьеры в общении. Виды, правила и техники слушания.	2	0	0	1
	Практическая работа № 1				
	Тренинговое занятие с элементами самодиагностики «Общение как обмен информацией». Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение.	4	0	0	2
Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Сущность интеракции. Единицы и стратегии взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Мультимедийная слайдовая презентация на тему «Психологическая совместимость партнеров по общению».	2	0	0	3
Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	5	0	0	
	Сущность социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия. Эффекты восприятия. Особенности формирования социальных установок.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Кроссворд на тему «Общение как социально-психологический процесс».	3	0	0	3
Раздел 2. Основы психологии личности, малых групп и коллективов		20			
Тема 2.1. Проявление индивидуально-типологических особенностей	Содержание учебного материала	9	0	0	
	Личность, структура личности. Мотивы поведения и деятельности. Основные типы темперамента личности.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Сравнительная таблица «Особенности типов темперамента личности».	1	0	0	2

личности в процессе общения	Содержание учебного материала				
	Потребности личности. Характер, акцентуации характера. Общение с различными по характеру собеседниками.	2	0	0	1
	Практическая работа № 2				
	Занятие с элементами арт-терапии «Общепсихологическая типология личности». Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	4	0	0	3
Тема 2.2. Деловое общение в рабочей группе	Содержание учебного материала	5	0	0	
	Социально-психологические особенности рабочей группы. Понятие «трудовой коллектив». Психологический климат коллектива. Мотивация и типы лидерства.	2	0	0	1
	Содержание учебного материала				
	Социально-психологические проблемы руководства. Качества личности руководителя. Критерии оценки эффективности руководства.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Сравнительная таблица «Характерные черты классических стилей руководства».	1	0	0	2
Тема 2.3. Закономерности формирования команды	Содержание учебного материала	6	0	0	
	Траектории развития групп. Эффективность команды. Этапы сплочения команды. Методы и факторы формирования команды. Закономерности формирования и развития команды.	2	0	0	1
	Практическая работа № 3				
	Тренинговое занятие с элементами самодиагностики. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	0	0	2
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		12	0	0	
Тема 3.1. Конфликт как особая форма взаимодействия	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Конфликты: виды, функции, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				

	Анализ конфликтных ситуаций.	2	0	0	3
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	План-конспект по теме «Правила поведения в конфликтах».	2	0	0	2
Тема 3.3. Стрессоустойчивость в деловом общении	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	2	0	0	1
	Практическая работа № 4				
	Тренинговое занятие «Приемы саморегуляции как условие эффективного общения». Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.	2	0	0	2
Раздел 4. Основные формы и правила делового общения		19	0	0	
Тема 4.1. Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта. Особенности деловой беседы. Общие правила успеха деловой беседы. Структура деловой беседы. Приемы начала беседы. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера по общению.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Реферат на тему: «Значение критики и комплиментов в деловом общении».	2	0	0	3
Тема 4.2. Дискуссия как вид деловой коммуникации	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Понятие и особенности дискуссии. Общие требования к проведению деловой дискуссии. Этапы дискуссионного процесса. Характерные типы участников деловых обсуждений. Влияние индивидуальных особенностей на процесс общения.	2	0	0	1
	Практическая работа № 5				

	Тренинговое занятие «Психологические приемы убеждения»	2	0	0	2
Тема 4.3. Психологические аспекты переговорного процесса	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Особенности деловых переговоров. Содержание основных этапов переговорного процесса. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	2	0	0	1
Тема 4.4. Психологические особенности публичного выступления	Содержание учебного материала	3	0	0	
	Правила организации публичного выступления. Основные этапы выступления перед аудиторией. Техники завоевания внимания аудитории. Риторические приемы в публичном выступлении. Механизмы взаимопонимания в общении.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Опорный конспект по теме «Преодоление нервозности выступающего».	1	0	0	2
Тема 4.5. Составление резюме и собеседование при устройстве на работу	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Понятие профессионального резюме. Классификации резюме. Правила составления и содержание резюме. Возможные ошибки при написании резюме. Психологический аспект подготовки и прохождения процедуры собеседования. Виды собеседования. Основные правила успешного прохождения собеседования.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Составление профессионального резюме.	2	0	0	3
Раздел 5. Этикет и культура поведения делового человека		18	0	0	
Тема 5.1. Этика профессионального и делового общения	Содержание учебного материала	2	0	0	
	Понятия «этика» и «мораль». Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Этикет как отражение морали общества. Виды этикета. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	2	0	0	1
Тема 5.2. Нормы и правила профессионального	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека и необходимый компонент имиджа. Роль первого впечатления в	2	0	0	1

поведения и этикета	деловом общении. Приветствия, представления, поздравления. Подарки в деловой сфере. Оформление рабочего места, кабинета. Этические принципы общения.				
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Опорный конспект по теме «Визитная карточка и ее назначение».	2	0	0	3
Тема 5.3. Этические нормы ведения деловой переписки	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Особенности деловой переписки. Виды деловых писем. Общие требования к содержанию деловых писем. Структура делового письма. Речевые обороты, принятые в деловой переписке.	2	0	0	1
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Опорный конспект по теме «Особенности деловой переписки посредством электронной почты».	2	0	0	3
Тема 5.4. Техника телефонных переговоров	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы. Приемы эффективного делового телефонного разговора. Взаимодействие по телефону в трудных ситуациях. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.	2	0	0	1
	Практическая работа № 6	2	0	0	
	Тренинг-игра «Культура телефонного делового разговора». Использовать эффективные приемы управления конфликтами.		0	0	2
Тема 5.5. Неформальное деловое общение. Официальные приемы	Содержание учебного материала	4	0	0	
	Особенности и цели неофициальных визитов и деловых приемов. Выбор времени для визитов, их продолжительность. Правила организации официальных приемов. Ведение переговоров в ходе официальных приемов	2	0	0	1
Форма промежуточной аттестации: экзамен		2	0	0	
Всего:		90	0	0	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания к выполнению практических работ для очной формы обучения.
2. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся в очной форме обучения.

2.5. Информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины:

Основная литература:

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — 978-5-4487-0339-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
2. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — 978-5-4487-0340-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>
3. Троянская, А. И. Деловая этика [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Троянская. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — 978-5-4486-0617-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>
4. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>
5. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>
6. Резепов, И. Ш. Общая психология [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / И. Ш. Резепов, А. С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2018. — 75 с. — 978-5-4488-0192-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74503.html>
7. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - Библиогр.: с. 467 - 470 - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
8. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81696.html>.
9. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>

10. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына . - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>
11. Кислицына, И.Г. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Г. Кислицына. — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. — 112 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/101142>.
12. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Электрон. текстовые данные. — Таганрог , 2015. — 162 с. — 978-5-9275-1712-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html>
13. Кузьмина Е.Г., Деловая культура и психология управления [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова - М. : ФЛИНТА, 2015. - 250 с. - ISBN 978-5-9765-2436-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976524361.html>
14. Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сеньюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации.- Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>
15. Прохорова И.Ф., Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 103 с. - ISBN 978-5-261-00833-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>
16. Коноплева Н.А., Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html>
17. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Е. А. Реутова, В. Г. Шефель, Н. Д. Миненок. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : 2013. — 109 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64772.html>
18. Психология делового общения [Электронный ресурс] : метод. указания к самостоят. работе студентов специальности 032001.65 "Документоведение и документационное обеспечение управления" оч. формы обучения / Федер. агентство по рыболовству, Мурман. гос. техн. ун-т, Каф. делового иностр. яз. ; сост. Т. А. Глоба. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 134 Кб). - Мурманск : Изд-во МГТУ, 2012. - Доступ из локальной сети Мурман. гос. техн. ун-та.
19. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / [В. Ю. Дорошенко и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити, 2010. - 415 с. : ил. - (Серия "Золотой фонд российских учебников" : ЗФ). - (Б-ка МГТУ – 10)
20. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - Москва : Форум : Инфра-М, 2009. - (Б-ка МГТУ – 1)
21. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 208 с.
22. Шипунов В. Г. Основы управленческой деятельности: социальная психология, менеджмент. - М.: Высшая школа, 2004.
23. Петровский А. В. Психология. - М.: Академия, 2006.
24. Волкогонова О.Д. Управленческая психология. - М.: Академия, 2005.
25. Сухов А. Н. Социальная психология / А.Н. Сухов.- 5-е изд. - М.: «Академия», 2007.
26. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 208 с.

27. Шипунов В. Г. Основы управленческой деятельности: социальная психология, менеджмент. - М.: Высшая школа, 2004.
28. Петровский А. В. Психология. - М.: Академия, 2006.

Дополнительная литература:

1. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015.
2. Петровский А.В. Психология/ А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.
3. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011.
4. Сухов А.Н. Социальная психология. – М., Издательский центр «Академия», 2013.
5. Ефимова Н.С. Психология общения: Практикум по психологии. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012: [Электронный ресурс]// URL <https://www.twirpx.com>.
6. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник для СПО/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Издательство Юрайт, 2016: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio0online.ru>.
7. Психология делового общения. Практикум/ коллектив авторов; под ред. Н.В. Бордовской: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio0online.ru>.
8. Психология и этика делового общения/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015: [Электронный ресурс]// URL: <https://docviewer.yandex.ru>
9. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д. М. Рамендик. – М.: Издательство Юрайт, 2016: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio0online.ru>.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. программный комплекс «Экзаменатор», разработанный Центром информационных технологий МГТУ для обеспечения организации и поддержки процесса тестирования знаний обучающихся ММРК имени И.И. Месяцева ФГАОУ ВО «МГТУ» по любым дисциплинам учебных планов специальностей всех форм обучения;
2. электронный каталог научной, учебной литературы и периодических изданий;
3. виртуальная справочная служба в режиме on-line.

Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем:

Таблица 5

Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем		
Учебный год	Наименование ПО	Сведения о лицензии
2022/2023	Офисный пакет Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN	лицензия № 45676388 от 08.07.2009 (договор 32/224 от 14.0.2009г.)
2022/2023	Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite (комплексная защита), Dr.Web Server Security	договор №7236 от 03.11.2017г.

	Suite (антивирус)	
--	-------------------	--

2.6. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Таблица 6

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий и др.	Перечень оборудования и технических средств обучения	Ко-во ед.
	Лаборатория коммуникативных тренингов г. Мурманск, ул. Шмидта, д. 19, конференц зал	Лаборатория укомплектована следующим оборудованием: Учебная мебель: стол для переговоров – 1 шт.; кресла – 17 шт., стулья - – 19 шт.	

2.7. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и др.

Таблица 7

Освоенные компетенции/ компетентности	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки уровня сформированности	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3	4
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	У1, У2, У3, У4 31, 33, 34, 35, 36, 38	- проявление серьезной мотивации к профессии; - стремление к приобретению новых профессиональных знаний и умений; - проявление сообразительности, аналитических способностей, системного мышления, эрудиции; - стремление к повышению качества работы; - проявление творчества в выполнении самостоятельной работы; - тщательная подготовка по основам профессиональных знаний и т.д.	Психологические анкеты, вопросы для собеседования, вопросы дискуссии; мини-сочинения.

<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>У1, У2, У3, У4, У5 31, 33, 34, 35, 36, 38</p>	<ul style="list-style-type: none"> - способность осознавать цели деятельности и умение их пояснять; - способность и готовность выполнять деятельность по образцу; - способность использовать нормативно-правовую документацию по профессии, ГОС по профессии, учитывать нормы и правила техники безопасности; - способность организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения поставленных задач из известных, оценивать их эффективность и качество; - способность применять знания, умения и навыки на практике; - способность работать самостоятельно; - способность оценивать качество выполненной работы; - владеть измерительными навыками; - умение использовать различные источники для поиска информации, использования и ее презентации; - способность и готовность адаптироваться. 	<p>Базовые задания, тест, письменная работа, устный опрос, собеседование, научно-исследовательская работа, индивидуальные задания и др.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>У1-У5 31-310</p>	<ul style="list-style-type: none"> - умение планировать, организовывать и контролировать свою деятельность; - оперативно реагировать на нестандартные ситуации; - способность генерировать альтернативные варианты решения проблемы; - способность адаптироваться к новым ситуациям; - способность к творчеству; - стремление оперировать нормами, связанными с профессиональной деятельностью; - знание индивидуальных особенностей, определяющих возможность обоснованного выбора содержания будущего профобразования; 	<p>Творческая задача, наличие аккуратных конспектов, индивидуальное домашнее задание.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - умение обосновывать свои решения и отстаивать их при возникновении возражений; - проявление умения брать на себя ответственность за принятия решения; - осознание меры ответственности за принятые решения; - умение пересмотреть в случае неэффективности действий, принятые в нестандартной ситуации организационно-управленческие решения и др. - умение решать проблемы, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность. 	
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>У1-У5 З1-З10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - стремление самостоятельно искать, извлекать, систематизировать, анализировать и отбирать необходимую для решения учебных задач информацию; - умение передавать информацию другим на вербальном и невербальном уровне; - умение обмениваться информацией, проявлять терпимость к другим мнениям и позициям; - склонность ориентироваться в информационных потоках; - умение выделять в информации главное; - умение осознанно воспринимать информацию, распространяемую в СМИ; - стремление критически осмысливать полученные сведения, применять их для расширения своих знаний; - умение анализировать информацию, выделять главное, структурировать, представлять в доступном для других уровне, презентовать информацию. 	<p>Конспектирование материала по алгоритму; проект, реферат, исследовательская работа; составление таблиц, презентаций, опрос.</p> <p>Выполнение заданий самостоятельной работы; доклады, дискуссии.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно</p>	<p>У1-У5 З1-З10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение способами получения специальной информации; - стремление освоить работу с 	<p>Наблюдение за организацией работы с</p>

<p>коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>		<p>разными видами информации: диаграммами, символами, графиками, текстами, таблицами и т.д.;</p> <ul style="list-style-type: none"> - владение современными средствами получения и передачи информации (факс, сканер, компьютер, принтер, модем, копир и т.д.); - владение информационными и телекоммуникационными технологиями (аудио-, видеозапись, электронная почта, СМИ, Интернет); - проявление желания работать с книгами, учебниками, справочной литературой, атласами, картами, Интернет, CD – Rom и т.д. 	<p>информацией, конспектирование материала по алгоритму; проект, реферат, исследовательская работа; презентации, опрос.</p> <p>Выполнение заданий самостоятельной работы; доклады, дискуссии.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>У1-У5 31-310</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проявление навыков межличностного общения; - обладает способностью и готовностью сотрудничать; - умение слушать собеседников; - проявление умение работать в группе, команде; - умение координировать коллективные действия работы группы; - умение организовывать деловое общение для максимальной пользы в выполнении работы; - демонстрация организаторских способностей. 	<p>Групповая самостоятельная работа; ролевые игры, тренинги по активному слушанию, тренинги коммуникабельности .</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<p>У1-У5 31-310</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проявление ответственность за выполняемую работу; - умение брать на себя ответственность за принятые решения; - умение брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения задания. 	<p>Наблюдение за организацией работы с информацией, за соблюдением технологии работы с программами выполнения заданий. Конспектирование материала.</p> <p>Выполнение заданий самостоятельной работы; доклады, деловые игры, круглые столы,</p>

			дискуссии.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	У1-У5 З1-З10	<ul style="list-style-type: none"> - умение реализовывать в повседневной жизни полученные знания, умения и навыки; - умение планировать будущее и отдаленное будущее, обоснованно выбирать варианты реализации жизненных планов; - проявление склонности к саморазвитию; - обладание способностью учиться; - умение работать самостоятельно; - способность воспринимать критику от других обучающихся; - способность критично относиться к своей работе; - проявление устойчивого стремления к самосовершенствованию. 	Тренинги саморазвития, психологические тесты, ролевые игры, доклады презентации, дискуссии, круглые столы, журналы обучающихся, портфолио.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	У1-У5 З1-З10	<ul style="list-style-type: none"> - владение навыками саморазвития и умелое их использование для повышения личной конкурентоспособности; - способность найти необычные, оригинальные идеи выполнения решения; - умение отклоняться от традиционных схем мышления, готовность к инновациям; - способность принимать непопулярные решения, если этого требует ситуация; - умение осуществлять самостоятельную работу по самообразованию и самосовершенствованию; - проявление инициативности и предпринимательского духа; - активное участие в разработке новых проектов; - владение терминологией по предмету; - использование специальных (теоретические и практические) знаний в конкретной области или на стыке областей; 	Конспектирование материала по алгоритму; проект, реферат, презентации, опрос. Выполнение заданий самостоятельной работы; доклады.

		<ul style="list-style-type: none"> - владение письменной и устной коммуникацией на родном языке; - умение презентовать себя и коллектив, в котором работает; - владение иностранными языками и способами взаимодействия с окружающими и удаленными событиями и людьми; - владение навыками работы с документами. 	
<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации</p>	<p>У1-У5 З1-З10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - способность самостоятельно решать проблемы, связанные со способами выполнения работ на отдельном участке деятельности; - способность понимать, осознавать, критически оценивать принципы и механизмы деятельности в рамках отдельного участка; - умение организовывать деловое общение, приносящее максимальную пользу выполнению работы; - умение осуществлять поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - умение осуществлять выбор оптимальной модели профессионального поведения с учетом реальной практической ситуации. 	<p>Наблюдение за организацией работы с информацией, за соблюдением технологии работы с программами выполнения заданий. Конспектирование материала. Выполнение заданий самостоятельной работы; доклады, деловые игры, круглые столы, дискуссии.</p>
<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах</p>	<p>У1-У5 З1-З10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение способами получения специальной информации; - умение координировать коллективные действия; - умение организовывать деловое общение, приносящее максимальную пользу выполнению работы; - умение осуществлять поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - умение осуществлять выбор 	<p>Групповая самостоятельная работа; ролевые игры, тренинги по активному слушанию, тренинги коммуникабельности .</p>

		оптимальной модели профессионального поведения с учетом реальной практической ситуации.	
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	У1-У5 31-310	<ul style="list-style-type: none"> - умение организовывать деловое общение, приносящее максимальную пользу выполнению работы; - умение работать в команде, эффективно общаться с участниками коллектива; - умение осуществлять поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач; - умение анализировать информацию, выделять в ней главное, структурировать, представлять в доступном для других уровне, презентовать. 	Групповая самостоятельная работа; ролевые игры, тренинги по активному слушанию, тренинги коммуникабельности .
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	У1-У5 31-310	<ul style="list-style-type: none"> - умение осуществлять выбор оптимальной модели профессионального поведения с учетом реальной практической ситуации; - умение организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач из известных, оценивать их эффективность и качество; - умение проектировать целостный технологический процесс; - способность нести ответственность за результат действий в рамках своего индивидуального функционала. 	Наблюдение за выполнением практического задания, за организацией коллективной деятельности
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	У1-У5 31-310	<ul style="list-style-type: none"> - умение определять профессиональные затруднения отдельных сотрудников или групп и средства их преодоления на основе совместно разработанных путей профессионального развития; - умение работать в команде, эффективно общаться с участниками коллектива; 	Наблюдение за организацией работы с информацией, за соблюдением технологией работы с программами выполнения заданий. Групповая

		<ul style="list-style-type: none"> - умение координировать коллективные действия сотрудников; - умение осуществлять согласование работ на порученном участке деятельности с другими службами и подразделениями. 	самостоятельная работа; мозговой штурм, деловые игры, выполнение самооценки своих действий.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	У1-У5 31-310	<ul style="list-style-type: none"> - владение профессиональной терминологией; - умение организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач из известных, оценивать их эффективность и качество; - способность постоянно обогащать свою профессиональную компетентность; осуществлять поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовать информационно – коммуникативные технологии в профессиональной деятельности. 	Групповая самостоятельная работа; мозговой штурм, деловые игры.
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	У1-У5 31-310	<ul style="list-style-type: none"> - умение осуществлять выбор оптимальной модели профессионального поведения с учетом реальной практической ситуации; - умение координировать коллективные действия сотрудников; - умение организовывать деловое общение, приносящее максимальную пользу выполнению работы. 	Наблюдение за организацией работы с информацией, за соблюдением технологией работы с программами выполнения заданий. Тренинги коммуникабельности.
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	У1-У5 31-310	<ul style="list-style-type: none"> - способность использовать нормативно-правовую документацию по профессии, ГОС по профессии, учитывать нормы и правила техники безопасности; - умение организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач из известных, оценивать их 	Групповая самостоятельная работа; мозговой штурм, деловые игры, ролевые игры, тренинги по активному слушанию, тренинги коммуникабельности, выполнение

		<p>эффективность и качество;</p> <ul style="list-style-type: none"> - умение проектировать целостный технологический процесс; - умение нести ответственность за результат действий в рамках своего индивидуального функционала; - способность нести ответственность за результат действий сотрудников на конкретном участке деятельности и принятие решений в нестандартной ситуации. 	самооценки своих действий.
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	У1-У5 З1-З10	<ul style="list-style-type: none"> - умение осуществлять поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач; решение профессиональных проблем; - способность анализировать ошибки, найденные при выполнении работы, - умение проводить анализ и самоанализ выполняемых работ. 	Тренинги саморазвития, психологические тесты, ролевые игры, дискуссии, круглые столы.
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	У1-У5 З1-З10	<ul style="list-style-type: none"> - понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес, обогащать свою профессиональную компетентность; - развивать эстетическую чувствительность; - разрабатывать модели и конструкции изделий разных форм; - составлять семейство моделей на основе исходной модели; - оценивать уровень новизны полученных изделий. 	Базовые задания, тест, письменная работа, устный опрос, собеседование, экзамен, научно-исследовательская работа; индивидуальные задания и др.
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	У1-У5 З1-З10	<ul style="list-style-type: none"> - умение организовывать деловое общение, приносящее максимальную пользу выполнению работы; - умение работать в команде, эффективно общаться с участниками коллектива; - умение осуществлять поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач; 	Групповая самостоятельная работа; ролевые игры, тренинги по активному слушанию, тренинги коммуникабельности.

		<ul style="list-style-type: none"> - умение анализировать информацию, выделять в ней главное, структурировать, представлять в доступном для других уровне, презентовать. 	
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	У1-У5 31-310	<ul style="list-style-type: none"> - умение осуществлять выбор оптимальной модели профессионального поведения с учетом реальной практической ситуации; - развитая социально - профессиональная мобильность (готовность и способность к быстрой смене профессии (переквалификации), выполняемых производственных заданий, рабочего места). - способность к решению профессиональных проблем; - способность обучать подчиненных и равных по квалификации специальным знаниям и умениям, необходимым для осуществления производственного процесса и профессионального развития сотрудников. 	Тренинги саморазвития, психологические тесты, ролевые игры, доклады презентации, дискуссии, круглые столы.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	У1-У5 31-310	<ul style="list-style-type: none"> - владение способами получения специальной информации; - умение координировать коллективные действия сотрудников (в том числе работников смежных подразделений); - умение организовывать деловое общение, приносящее максимальную пользу выполнению работы; - умение работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами. 	Конспектирование материала по алгоритму. Реферат, исследовательская работа. Выполнение заданий самостоятельной работы; деловые игры, дискуссии.