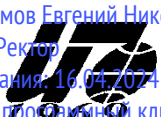


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 16.04.2024 10:26:19  
Уникальный провайдерский ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b74e3323cc41cc52543



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

---

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра педагогики и психологии

Принято Ученым Советом  
15 июня 2022 г.  
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
14 июня 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Психология делового общения в гостиничном деле»**

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.УОО.ДЭ.01.02**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
20 мая 2022 г., протокол №10

Химки 2022

## 1. Цели и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся компетенций УК-3, ПК-3 средствами дисциплины «Психология делового общения в гостиничном деле».

*Задачи дисциплины:*

- формирование у студентов системы знаний теории делового общения;
- развитие навыков эффективной коммуникации (публичные выступления, переговоры, работа с документами).

## 2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия УК-3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Знает типологию и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия; ролевую принадлежность. Умеет осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методикой оценки своих действий, приемами самореализации.
Технологический	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиона-	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.  ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сфе-	Знает спецификацию услуг и современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.  Умеет применять современные технологии оказания услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

	нальной сфере	<p>ры, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Владеет навыками совершенствования технологий оказания услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
--	---------------	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Психология делового общения в гостиничном деле» относится к дисциплинам по выбору части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции УК-3, ПК-3, формируемые дисциплиной «Психология делового общения в гостиничном деле», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	32	32	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	14	14	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	40	40	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	38	38	-

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	-
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	<b>Зачет</b>		-
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	72	72	-
<b>зачетные единицы</b>	2	2	-

#### 4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы	
		2 ЛС	3 ЗС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	10	6	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	2	2	-
групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	-	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	-	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	62	30	32
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	58	30	28
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4	-	4
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	<b>Зачет</b>		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	72	36	36
<b>зачетные единицы</b>	2	1	1

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела

1	Место и роль этики деловых отношений в современном обществе	Социальные функции профессиональной этики. Отличительные особенности этики деловых отношений как профессиональной этики. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека. Деловая этика и конфликт интересов. Этические принципы деловых отношений
2	Этика и социальная ответственность организаций	Формирование системы норм. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений. Проблема контроля качества деловой этики в организации. Критические сферы этического регулирования в организации. Методы повышения этического уровня организаций
3	Управленческая этика и этика деятельности руководителя	Профессиональная этика руководителя. Инструментарий, которым должен владеть руководитель в различных направлениях этики делового общения. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Взаимосвязь правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и других этических норм. Техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций
4	Структура и функции делового общения	Общение как социально-психологическая проблема. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры. Особенности делового общения. Прямое и косвенное общение. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь. Формы делового общения, их особенности. Сущность и основные принципы и методы управления деловым общением
5	Вербальное общение	Виды коммуникативности. Принципы речевого воздействия. Коммуникативные эффекты. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой. Типичные ошибки, возникающие при недостаточном внимании к подготовке выступления. Применение стилистических форм повышения выразительности речи в деловом выступлении
6	Невербальное общение	Особенности и значение невербального канала общения. Визуальные, акустические, тактильные, кинесические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Межнациональные различия невербального общения
7	Дистанционное общение	Этические нормы телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет
8	Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний	Правила подготовки и проведения деловой беседы. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении деловой беседы. Применение правил вербальной и невербальной обратной связи. Виды дискуссии. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности. Виды служебных совещаний и основные требования к их организации и проведению. Правила проведения собеседований.
9	Манипуляции в	Основные составляющие манипулятивного воздействия. Характери-

	общении и их характеристики	стика основных уловок-манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций в общении. Механизм нейтрализации манипуляций в общении. Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения. Искусство комплиментов в деловом общении.
10	Современный деловой этикет и его составляющие	Этикет приветствий и представлений. Основные правила оформления и использования визитных карточек. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Современные требования к деловому костюму, гендерные особенности. Основные правила поведения в общественных местах. Правила поведения на деловых приемах. Правила обмена подарками при деловом общении. Международный деловой этикет. Особенности национальных стилей общения

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

### 5.2.1. Очная форма обучения

	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1.	Место и роль этики деловых отношений в современном обществе	УК-3 ПК-3	6	4	2	-	2	-	2
2.	Этика и социальная ответственность организаций	УК-3 ПК-3	6	2	1	-	1	-	4
3.	Управленческая этика и этика деятельности руководителя	УК-3 ПК-3	8	4	2	-	2	-	4
4.	Структура и функции делового общения	УК-3 ПК-3	6	2	1	-	1	-	4
5.	Вербальное общение	УК-3 ПК-3	6	2	1	-	1	-	4
6.	Невербальное общение	УК-3 ПК-3	6	2	1	-	1	-	4
7.	Дистанционное общение	УК-3 ПК-3	6	2	1	-	1	-	4
8.	Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний	УК-3 ПК-3	8	4	2	-	2	-	4
9.	Манипуляции в общении и их характеристики	УК-3 ПК-3	6	2	1	-	1	-	4
10.	Современный деловой этикет и его составляющие	УК-3 ПК-3	6	2	1	-	1	-	4
	Групповые консультации, и (или)	УК-3	2	2	-	-	-	2	-

индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-3								
Форма промежуточной аттестации (зачет)	УК-3 ПК-3	4	2	-	-	-	2	2	
Всего часов		72	32	14	-	14	4	40	

### 5.2.2. Заочная форма обучения

	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1.	Место и роль этики деловых отношений в современном обществе	УК-3 ПК-3	5	1	1	-	-		4
2.	Этика и социальная ответственность организаций	УК-3 ПК-3	7	1	1	-	-		6
3.	Управленческая этика и этика деятельности руководителя	УК-3 ПК-3	7	1	1	-	-		6
4.	Структура и функции делового общения	УК-3 ПК-3	7	1	1	-	-		6
5.	Вербальное общение	УК-3 ПК-3	7	1	-	-	1		6
6.	Невербальное общение	УК-3 ПК-3	7	1	-	-	1		6
7.	Дистанционное общение	УК-3 ПК-3	6	-	-	-	-		6
8.	Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний	УК-3 ПК-3	6	-	-	-	-		6
9.	Манипуляции в общении и их характеристики	УК-3 ПК-3	6	-	-	-	-		6
10.	Современный деловой этикет и его составляющие	УК-3 ПК-3	6	-	-	-	-		6
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или)	УК-3 ПК-3	2	2	-	-	-	2	-

	лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)								
	Форма промежуточной аттестации (зачет)	УК-3 ПК-3	6	2	-	-	-	2	4
	Всего часов		72	10	4	-	2	4	62

## 6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### 6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

#### Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений о месте и роли этики деловых отношений в современном обществе.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о месте и роли этики деловых отношений в современном обществе.

#### Тема 2. Этика и социальная ответственность организаций



*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений об этике и социальной ответственности организаций.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний об этике и социальной ответственности организаций.

### **Тема 3. Управленческая этика и этика деятельности руководителя**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений о современных методиках управленческой этики и этике деятельности руководителя.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о **современных методиках управленческой этики и этике деятельности руководителя.**

### **Тема 4. Структура и функции делового общения**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений о структуре и функциях делового общения.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о структуре и функциях делового общения.

### **Тема 5. Вербальное общение**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся умений применять современные методы вербального общения.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* практическое задание.

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

*Выполнение практического задания* на выявление сформированности умений применять современные методы вербального общения.

### **Тема 6. Невербальное общение**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся умений применять современные методы невербального общения.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* практическое задание.

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

*Выполнение практического задания* на выявление сформированности умений применять современные методы невербального общения.

### **Тема 7. Дистанционное общение**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений о современных способах и этических нормах дистанционного общения.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о современных способах и этических нормах дистанционного общения.

### **Тема 8. Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений о правилах проведения деловых бесед, переговоров, совещаний.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о правилах проведения деловых бесед, переговоров, совещаний.

### **Тема 9. Манипуляции в общении и их характеристики**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений о манипуляциях в общении и их характеристиках.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о манипуляциях в общении и их характеристиках.

### **Тема 10. Современный деловой этикет и его составляющие**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений о современном деловом этикете и его составляющих.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

*Участие в дискуссии* на выявление сформированности знаний о современном деловом этикете и его составляющих.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний о месте и роли этики деловых отношений в современном обществе.

### **Тема 2. Этика и социальная ответственность организаций**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний об этике и социальной ответственности организаций.

### **Тема 3. Управленческая этика и этика деятельности руководителя**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний о современных методиках управленческой этики и этике деятельности руководителя.

### **Тема 4. Структура и функции делового общения**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний о структуре и функциях делового общения.

**Тема 5. Вербальное общение**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к выполнению практического задания* на выявление сформированности умений применять современные методы вербального общения.

**Тема 6. Невербальное общение**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к выполнению практического задания* на выявление сформированности умений применять современные методы невербального общения.

**Тема 7. Дистанционное общение**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний о современных способах и этических нормах дистанционного общения.

**Тема 8. Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний о правилах проведения деловых бесед, переговоров, совещаний.

**Тема 9. Манипуляции в общении и их характеристики**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний о манипуляциях в общении и их характеристиках.

**Тема 10. Современный деловой этикет и его составляющие**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний о современном деловом этикете и его составляющих.

**6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

## 7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

### 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### 8.1. Основная литература

1. Кислицына, И.Г. Психология делового общения: учебное пособие / И.Г. Кислицына. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>)
2. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [16+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860>
3. Новикова, Т. А. Технологии делового общения: синтаксис : учебник : [16+] / Т. А. Новикова. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 241 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603118>
4. Психология и этика делового общения : учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 420 с. : ил., табл. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685080>

#### 8.2. Дополнительная литература

1. Абрамова, Г.С. Психология только для студентов: учебное пособие / Г.С. Абрамова. - Москва: Прометей, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483178>)
2. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>
3. Щербакова, И. В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И. В. Щербакова, М. В. Тимашова. – Москва ; Берлин : Ди-

рект-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>

## **9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;

2. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

3. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;

4. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

5. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

6. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

7. Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

### **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;

2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;

2. Microsoft Windows;

3. Корпоративная информационная система «КИС».

### **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;

2. Корпоративная информационная система «КИС».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения

учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер), лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).