

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «ОмГПУ»)  
Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ



Директор  
Университетского колледжа

М.А. Саньков

«30» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине **ОП.08**  
**«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**  
социально-экономический профиль  
для специальности  
форма обучения – очная  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО 2022 г.

и рассмотрена на заседании П(Ц)К

«02» мая 2023 г. Протокол № 14-10/09

Председатель П(Ц)К

ОП

наименование П(Ц)К

Леденёва Оксана Сергеевна

ФИО председателя

2023 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения России от 12 декабря № 1100).

Организация-разработчик:  
Университетский колледж ОмГПУ.

Разработчик:  
**Осипенко О.И.**, ст. методист Университетского колледжа ОмГПУ.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**стр.**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>19</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>21</b>

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Область применения программы**

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09

### **1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05, ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения

## ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Формулировка компетенций</b>	<b>Знания, Умения</b>
OK 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
OK 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;</p>

		<p>оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
OK 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	<p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно- правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности;</p>

		основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
OK 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
OK 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
OK 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы <b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

--	--	--

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

### **Личностные результаты реализации программы воспитания**

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 40 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часов;

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>	<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
Объем образовательной программы учебной дисциплины			40
<b>Аудиторная нагрузка</b>			38
в т. ч.:			
<i>теоретическое обучение</i>			18
<i>лабораторные работы</i>			20
Промежуточная аттестация: контрольная работа			2

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>2/0</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека</p> <p>Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей</p>	2	ОК 01-05, ОК 09 ПК 1.3.

	специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>10/16</b>	
<b>Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль</p> <p>Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.</p> <p>Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.</p> <p>Дайте характеристику диалогическому общению.</p> <p>Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.</p> <p>Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.</p> <p>Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.</p> <p>Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение</p>	2	OK 01-05, OK 09 ПК 1.3.

	<p>– основа человеческого бытия»</p> <p>Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения</p>		
<b>Тема 2.2.</b> <b>Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.</p> <p>Искажения в процессе восприятия.</p> <p>Психологические механизмы восприятия. Самоподача в общении. Влияние имиджа на восприятие человека</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убежждения</p> <p><b>Практическая работа 1-2 Общение</b></p> <p>Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:</p> <p>«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения».</p> <p>«Ваши эмпатические способности».</p> <p>Самоанализ результатов тестирования.</p> <p>Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению</p>	2	OK 01-05, OK 09 ПК 1.3.
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?</p> <p>Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?</p> <p>Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание</p>	4	

	<p>людей.</p> <p>Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.</p> <p>Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.</p> <p>Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p>		
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Типы взаимодействия: коопeração и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Основные позиции: родителя, взрослого и ребенка.</p> <p>Взаимодействие как организация совместной деятельности. Рекомендации ведения переговоров.</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Правила ведения переговоров.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?</p> <p>Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.</p> <p>В чем сущность трансактного анализа Э. Берна и какую</p>	2	ОК 01-05, ОК 09  ПК 1.3.

	практическую значимость он имеет для вас?		
<b>Тема 2.4.</b> <b>Общение как Обмен информацией</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Основные элементы коммуникации. Верbalная коммуникация.  Коммуникативные барьеры  Невербальная коммуникация. Кинесика, Паралингвистика,  Проксемика, визуальное общение.  Методы развития коммуникативных способностей. Виды,  правила и техники слушания. Толерантность как средство  повышения эффективности общения  Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы,  убеждения</p>	2	OK 01-05, OK 09 ПК 1.3.
	<p><b>Практическое занятие 3-5</b></p> <p>Ролевые игры, направленные на групповое  принятие решения; на отработку приемов партнерского  общения;  развития терпимого отношения к другим, на использование  невербального общения. Анализ ролевых игр</p>	6	OK 01-05, OK 09 ПК 1.3.
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>На примерах покажите, почему эффективность общения  связывают с коммуникативной стороной?  С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во  время прохождения производственной практики?  Почему по речи судят об общей культуре человека?  Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним</p>		

	<p>– возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»</p> <p>За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?</p> <p>Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики</p> <p>Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений.</p> <p>Как читать мысли других по их жестам»</p> <p>Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения.</p> <p>Почему человеку необходимо слышать и слушать?</p> <p>Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.</p> <p>Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».</p> <p>Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.</p>		
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Деловая беседа. Этапы деловой беседы. Способы начать беседу. Формы постановки вопросов.</p> <p>Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Стили общения.</p>	2	OK 01-05, OK 09 ПК 1.3.

	<p><b>Практическая работа 6-8</b>      Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.  <b>Анализ ролевых игр</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>      Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.      Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.      Определите значение аргументов для принятия решения.      Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.      Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).      Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?</p>	6	
	<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	4/2	
<b>Тема 3.1.</b> <b>Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b>      Конфликт. Понятие конфликта и его структура. Структурные элементы конфликта. Типы конфликта. Содержание конфликта. Невербальное проявление конфликта. Семейная психология конфликта. Способы взаимодействия в конфликте.      Стратегия разрешения конфликтов      Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p>	4	ОК 01-05, ОК 09 ПК 1.3.

	<p><b>Практическая работа 9</b></p> <p>Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.</p> <p>Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации</p>	2	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.</p>		
	<b>Раздел 5 Этическая культура</b>	2/2	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Этнические принципы общения</p>	2	OK 01-05, OK 09 ПК 1.3.
	<p><b>Практическая работа 10</b></p> <p>Разработка этических норм своей профессиональной деятельности</p>	2	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве.</p> <p>Обоснуйте «золотое правило» нравственности</p> <p>Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере</p>		
<b>Помежуточная аттестация: контрольная работа</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>40 макс.</b> <b>38 ауд.</b> <b>18 ч- лекции</b> <b>20 ч- ПР+ 2 к. работы</b>	

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

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

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

**Кабинет социально-гуманитарных дисциплин оснащенный оборудованием:**

- посадочными местами по количеству обучающихся;
- рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением;
- видеофильмами;

**техническими средствами:**

- видеоборудованием (мультидийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- экраном, проектором, магнитной доской;
- компьютерами по количеству посадочных мест;
- профессиональными компьютерными программами.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

##### **3.2.1. Обязательные печатные издания**

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138329.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-2188-2, 978-5-4497-3483-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142507.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Денисов, А. Ф. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Ф. Денисов. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 178 с. — ISBN 978-5-4488-2380-0, 978-5-4497-4058-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/147511.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
5. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический

- университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372.html> (дата обращения: 26.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/121372>
6. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87797.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
7. Качалов, Л. К. Конфликтология : учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 162 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102123.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
8. Клачкова, О. А. Основы конфликтологии : практикум для СПО / О. А. Клачкова. — Саратов : Профобразование, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4488-0314-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86142.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
9. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **3.2.2. Электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт<https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели , функции, виды и уровни общения; Роли и ролевые ожидания в общении; Виды социальных взаимодействий; Механизмы взаимопонимания я в общении; техники и приемы общения , правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности : цели, функций, видов и уровней общения; Ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении ; техник и приемов общения, привил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; Источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций  Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности ; Использовать приемы саморегуляции проведения в процессе межличностного общения	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности ; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете