

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

 Т.В. Поштарева

«15» февраля 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Коммуникативный практикум

Специальность 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Квалификация Техник

Форма обучения очная

Год начала подготовки – 2023


Разработана

Преподаватель кафедры СГД

 З.А. Боташева

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой СТ

 Т.В. Вергун


Рекомендована

на заседании кафедры СГД

от «13» февраля 2023 г.

протокол № 7

Зав. кафедрой

 Е.В. Смирнова


Одобрена

на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ

от «15» февраля 2023 г.

протокол № 6

Председатель УМК

 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2023 г.

## Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Практические занятия и семинары	6
5.4. Лабораторные работы	6
5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	6
6. Образовательные технологии	7
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
8.1. Основная литература	12
8.2. Дополнительная литература	12
8.3. Программное обеспечение	12
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	12
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	13

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

*Целью* освоения дисциплины «Коммуникативный практикум» является формирование культуры общения, обеспечивающей эффективную профессиональную деятельность будущего специалиста.

*Задачами* дисциплины «Коммуникативный практикум» являются:

- формирование психологических и нравственных качеств обучающихся для эффективного решения профессиональных задач;
- знакомство с основными понятиями и категориями психологии общения;
- изучение эффективных методов общения;
- формирование у будущих специалистов системы профессиональных знаний в сфере социальных коммуникаций;
- изучение особенностей общения специалиста с различными группами клиентов;
- овладение этическими нормами и профессиональной культурой специалиста.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Дисциплина «Коммуникативный практикум» относится к вариативной части образовательной программы и находится в логической и структурно-методической связи с другими частями ОПОП.

Дисциплина «Коммуникативный практикум» имеет логическую и содержательно-методическую связь со следующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи», «Психология общения».

Освоение дисциплины «Коммуникативный практикум» необходимо для изучения следующих дисциплин: «Управление проектами».

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

общих (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

В результате освоения дисциплины «Коммуникативный практикум» студенты должны овладеть

*знаниями:*

- теоретические основы, структура и содержание процесса коммуникации;
- методы и способы эффективного общения;
- приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способами адаптации;
- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации;
- психологические основы деятельности коллектива;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений.

*умениями:*

- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций;

- ориентироваться в аспектах жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
- эффективно взаимодействовать в команде;
- ставить задачи профессионального и личностного развития.
- составить план действия, определить необходимые ресурсы;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объём дисциплины составляет 84 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		2* (COO) 4** (OOO)
Аудиторные занятия (всего)	66	66
в том числе:		
Лекции (Л)		
Практические занятия (ПЗ)	66	66
Семинары (С)		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	18	18
в том числе:		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарам и практическим занятиям)	18	18
Вид промежуточной аттестации (зачет)	зачет	зачет
Общий объем, час	84	84

\* на базе среднего общего образования

\*\* на базе основного общего образования

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Сущность коммуникации в разных социальных сферах	Теоретические основы, структура и содержание процесса деловой коммуникации. Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений. Виды и уровни общения
2.	Речь в социальном взаимодействии	Фактическая и информативная речь. Конативная и эмотивная функции речи. Социальная речь. Стратегия и тактика речевого поведения
3.	Условия эффективной коммуникации в различных видах деятельности	Коммуникативная компетентность. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
4.	Специфика вербальной и невербальной коммуникации	Вербальные компоненты общения. Виды невербальных средств общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. Общение как

		обмен информацией. Коммуникативные барьеры Технологии обратной связи в говорении и слушании. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении.
5.	Понятие деловой этики	Имидж личности. Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности.
6.	Логика, этика и эстетика публичного выступления.	Дикция и выразительное чтение в культуре речевого общения. Особенности этики делового общения. Логика, этика, эстетика речи в речевой коммуникации
7.	Методы постановки целей в деловой коммуникации. Эффективное общение	Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.
8.	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации.	Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов
9.	Спор. Стратегия спора.	Спор: происхождение и психологические особенности. Стратегия спора.
10.	Способы психологической защиты	Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний: вытеснение, проекция, замещение, отрицание, реактивное образование, изоляция, регрессия, сублимация
11.	Формы, методы, технологии самопрезентации	Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации. Конструирование цели жизни.

## 5.2. Структура дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ(С)	ЛР	СР
Тема 1.	Сущность коммуникации в разных социальных сферах	6	-	4	-	2
Тема 2.	Речь в социальном взаимодействии	7	-	6	-	1

Тема 3.	Условия эффективной коммуникации в различных видах деятельности	7	-	6	-	1
Тема 4.	Специфика вербальной и невербальной коммуникации	9	-	8	-	1
Тема 5.	Понятие деловой этики	7	-	6	-	1
Тема 6.	Логика, этика и эстетика публичного выступления	6	-	4	-	2
Тема 7.	Методы постановки целей в деловой коммуникации. Эффективное общение	10	-	8	-	2
Тема 8.	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации	10	-	8	-	2
Тема 9.	Спор. Стратегия спора.	6	-	4	-	2
Тема 10.	Способы психологической защиты	8	-	6	-	2
Тема 11.	Формы, методы, технологии самопрезентации	8	-	6	-	2
Общий объём		84	-	66	-	18

### 5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	1	Сущность коммуникации в разных социальных сферах	4
2	2	Речь в социальном взаимодействии	6
3	3	Условия эффективной коммуникации в различных видах деятельности	6
4	4	Специфика вербальной и невербальной коммуникации	8
5	5	Понятие деловой этики	6
6	6	Логика, этика и эстетика публичного выступления	4
7	7	Методы постановки целей в деловой коммуникации. Эффективное общение	8
8	8	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации	8
9	9	Спор. Стратегия спора.	4
10	10	Способы психологической защиты	6
11	11	Формы, методы, технологии самопрезентации	6

### 5.4. Лабораторные работы – не предусмотрены

5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) *не предусмотрены*

### 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Сущность коммуникации в разных социальных сферах	2
2	Речь в социальном взаимодействии	1
3	Условия эффективной коммуникации в различных видах деятельности	1
4	Специфика вербальной и невербальной коммуникации	1
5	Понятие деловой этики	1
6	Логика, этика и эстетика публичного выступления	2

7	Методы постановки целей в деловой коммуникации. Эффективное общение	2
8	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации	2
9	Спор. Стратегия спора.	2
10	Способы психологической защиты	2
11	Формы, методы, технологии самопрезентации	2

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При чтении лекций по всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы. При подготовке студентов применяется самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием информационных справочных систем и Интернет-ресурсов.

**Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии	Количество часов
Тема 1	ПЗ	Мозговой штурм «Особенности коммуникации в 21 века»	2
Тема 3.	ПЗ	Практические задания, направленные на формирование навыков активного слушания	2
Тема 4	ПЗ	Выполнение практических упражнений: «Коммуникационные барьеры», игры на развитие навыков невербальной коммуникации («Слон ныряет», «Крокодил»)	2
Тема 6	ПЗ	Подготовка публичного выступления на свободную тему	2
Тема 7	ПЗ	Метафорическая деловая игра «Деловые переговоры»	2
Тема 9.	ПЗ	Разбор кейсов по теме: «Психологические особенности конфликтных ситуаций»	2
Тема 10	ПЗ	Психогимнастические упражнения: «Саморегуляция негативных эмоциональных состояний в конфликте»	2

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома создаются фонды оценочных средств.

Дисциплина предполагает задания для текущего и промежуточного контроля (КОМ по дисциплине «Коммуникативный практикум»). Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов приводится в документе Методические указания к самостоятельной работе.

Итоговой формой контроля по данной дисциплине является зачет.

## Типовые тестовые задания

### Тема 1: Сущность коммуникации в разных социальных сферах

1. Общение – это:

А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, в восприятии и понимании партнерами друг друга;

Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Под прямым общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

3. Массовое общение – это:

А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

4. По содержанию выделяют:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) биологическое, социальное;

В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

5. В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

А) 2;

Б) 3;

В) 4.

6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

А) манипулятивное;

Б) деловое;

В) светское.

7. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

А) эмоциональные;

Б) смысловые;

В) культурные.

8. Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи:

А) кратковременное;

Б) непосредственное;

В) лично-групповое;

Г) опосредованное;

Д) долговременное.

9. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве:



- А) родителя;
- Б) ребенка;
- В) взрослого;
- Г) неучастия.

10. Определите, каким смыслом обладает понятие «неформальное общение»:

- А) субъективным личностным;
- Б) обусловлено социальными функциями;
- В) все ответы правильные;
- Г) нет ни одного верного ответа

#### **Тема 4: Специфика вербальной и невербальной коммуникации**

1. Определите название стороны общения, означающей процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания:

- А) интерактивная;
- Б) перцептивная;
- В) коммуникативная;
- Г) регулятивная.

2. Определите механизм познания другого человека, при котором индивид ставит себя на место партнёра по общению:

- А) идентификация;
- Б) рефлексия;
- В) эмпатия;
- Г) механизм обратной связи.

3. Определите, в результате, какого эффекта восприятия наибольшее влияние на личность оказывает последняя по времени поступления информация:

- А) ореола;
- Б) новизны;
- В) первичности;
- Г) дезинформации.

4. Определите название стороны общения, означающей процесс обмена информацией и действиями:

- А) интерактивная;
- Б) перцептивная;
- В) коммуникативная;
- Г) регулятивная.

5. Определите механизм познания другого человека, при котором индивид познает эмоциональное состояние другого человека:

- А) идентификация;
- Б) рефлексия;
- В) эмпатия;
- Г) механизм обратной связи.

6. Определите, как называется группа средств невербального общения, которая характеризуется включением в речь пауз, плача, смеха, вздохов, кашля:

- А) экстралингвистика;
- Б) просодика;
- В) кинесикатакесика.

7. Определите название специальной области, занимающейся изучением норм пространственной и временной организации общения:

- А) такесика;
- Б) проксемика;
- В) кинесика;
- Г) просодика.

8. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему

положительных чувств, называется ...

- А) аттракция;
- Б) рефлексия;
- В) идентификация

9. Формой деловой коммуникации является:

- А) конфликт;
- Б) письменная;
- В) межличностная.

10. Целью критики в деловых отношениях является:

- А) устранение ошибок в производстве;
- Б) воспитание работника;
- В) создание имиджа руководителя

#### **Тема 5: Понятие деловой этики**

1. Правила поведения, которые устанавливает общество в соответствии с представлениями людей о добре и зле, долге, чести, достоинстве:

- А) мораль;
- Б) обычай;
- В) этика;
- Г) традиции.

2. Отметьте правильные формулировки:

- А) Этика = морали;
- Б) Мораль = нравственности;
- В) Мораль предмет этики;
- Г) Мораль часть нравственности.

3. Выберите правильные высказывания:

- А) Мораль и право являются регуляторами поведения человека;
- Б) Моральные нормы не могут перерасти в правовые;
- В) Правовые и моральные нормы могут конфликтовать между собой;
- Г) Правовые нормы никогда не переходят в моральные.

4. Мораль возникла:

- А) в первобытном обществе;
- Б) в индустриальном обществе;
- В) в постиндустриальном обществе;
- Г) в традиционных государствах.

5. Моральное чувство, через которое человек осуждает свои действия, мотивы и моральные качества – это:

- А) стыд;
- Б) совесть;
- В) воля;
- Г) долг.

6. К универсальным нравственным принципам относятся:

- А) альтруизм;
- Б) героизм;
- В) гуманизм;
- Г) справедливость.

7. Понятие «этика» в научный обиход впервые ввел:

- А) Платон;
- Б) Аристотель;
- В) Сократ.

8. Великими моралистами называют:

- А) основателей мировых религий Христа, Будду, Моисея;
- Б) писателей Толстого и Достоевского;

В) Святых, затворников;

Г) Философов.

9. Выберите правильные высказывания:

А) Нормы права устанавливаются на основе представления общества о добре и зле;

Б) Нормы морали всегда закреплены официально в письменной форме;

В) Мораль регулирует все сферы человеческой жизни;

Г) Мораль регулирует исключительные действия людей, а не обыденные.

10. Внутренний механизм оценки и самооценки человеком самого себя, своих поступков и отношений с другими людьми – это:

А) долг;

Б) стыд;

В) совесть;

Г) вина

### **Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет)**

1. Роль общения в профессиональной деятельности.

2. Общение: виды и функции.

3. Структура общения.

4. Общение в системе общественных и межличностных отношений.

5. Виды и уровни общения.

6. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры

7. Технологии обратной связи в говорении и слушании.

8. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.

9. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении.

10. Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения».

11. Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения.

12. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.

13. Способы психологического воздействия.

14. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении.

15. Виды конфликтов

16 Структура конфликта. Стадии протекания конфликта.

17. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.

18. Невербальные средства общения.

19. Вербальные средства общения.

20. Средства и способы повышения эффективности общения.

21. Социальные стереотипы.

22. Ролевое поведение в деловом общении.

23. Повышение стрессоустойчивости человека.

24. Влияние эмоций на организм человека

25. Механизмы психологической защиты в общении.

26. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.

27. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.

### **Критерии оценки промежуточной аттестации (зачет)**

**Зачтено** ставится, если студент демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных направлений в области психологии общения; устанавливает содержательные межпредметные

связи, знаний и умений из области данной дисциплины, с другими науками. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.

**Не зачтено** выставляется в случае, когда студент демонстрирует непонимание основных направлений в области психологии общения; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513159>

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516222>

### **8.2 Дополнительная литература**

1. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 116 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515210>

2. Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518096>

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

### **8.3. Программное обеспечение**

– Microsoft Office или Яндекс 360

Библиотечно-информационный  
центр Северо-Кавказского  
социального института

### **8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы**

– Научная электронная библиотека «Киберленинка» – <http://cyberleninka.ru/>

– Портал «Психологический навигатор» – <https://psynavigator.ru/>

– Портал психологических знаний – <http://psyjournals.ru/>

– Портал сетевой психологии «Психпортал» – <http://www.psycheya.ru/>

– 1С: Библиотека - <https://www.sksi.ru/environment/eor/library/>

– Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>

- <https://www.yandex.ru>
- <http://www.rambler.ru>
- База данных психологов, работающих на территории РФ – <http://www.psychology-guide.ru>
- Электронно-библиотечная система «IPRBooks» – <http://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» – <https://urait.ru/>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации дисциплины необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения всех видов практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки – компьютерный класс с лицензионным программным обеспечением;
- для самостоятельной работы – помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах. Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: – присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку), – письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом, – специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы), – индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс, – при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: – присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку), – обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; – обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: – письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору; – по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС с учетом рекомендаций  
ПООП по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома