


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

Утверждаю  
Декан СПФ


 Т.В. Поштарева  
«19» мая 2023 г.





**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Психология делового общения и конфликтология»**


Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству  
Форма обучения: очная, заочная

год начала подготовки – 2022

Разработана  
преподаватель кафедры СГД  
 З.А. Боташева

Согласована  
зав. выпускающей кафедрой СТ  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «19» мая 2023 г.  
протокол № 9  
Зав. кафедрой  Е.В. Смирнова

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «19» мая 2023 г.  
протокол № 9 Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2023 г.

## Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	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. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	6
6. Образовательные технологии	6
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
8.1. Основная литература	11
8.2. Дополнительная литература	11
8.3. Программное обеспечение	11
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	11
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	12
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	12

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства, а также в ситуациях профессионального и межличностного взаимодействия.

Задачами дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» являются:

- способствовать формированию у будущего специалиста мотивации усвоения знаний в области деловой коммуникации;
- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания
- познакомить студентов с классическими и современными концепциями, трактовками коммуникативного процесса;
- познакомить студентов с формами делового общения как искусства принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения;
- сформировать у студентов способность анализировать и разрешать конфликтные ситуации;
- обеспечить условия для овладения коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» относится к обязательной части общепрофессиональных дисциплин ОПОП СПО (ОП.08) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Русский язык и культура речи	Иностранный язык в профессиональной деятельности
	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Ассистент экскурсовода (гида))

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Компетенции	Результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<b>Знать:</b> взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения
	<b>Уметь:</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	<b>Знать:</b> роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий
	<b>Уметь:</b> планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<b>Знать:</b> механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения
	<b>Уметь:</b> устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	<b>Знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
	<b>Уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	<b>Знать:</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

социального и культурного контекста.	<b>Уметь:</b> использовать эффективные приемы управления конфликтами.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<b>Знать:</b> приемы саморегуляции в процессе общения
	<b>Уметь:</b> использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 50 часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2* (ОО) 4** (ООО)
Аудиторные занятия (работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)	<b>40</b>	<b>40</b>
в том числе:		
Лекции (Л)	20	20
Семинары (С)	20	20
Самостоятельная работа (всего) (СР)	<b>10</b>	<b>10</b>
в том числе:		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарам, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	10	10
Промежуточная аттестация	диф.зачет	диф.зачет
Общий объем, час	50	50

\* на базе среднего общего образования

\*\* на базе основного общего образования

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2* (ОО) 4** (ООО)
Аудиторные занятия (работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)	<b>6</b>	<b>6</b>
в том числе:		
Лекции (Л)	2	2
Семинары (С)	4	4
Самостоятельная работа (всего) (СР)	<b>42</b>	<b>42</b>
в том числе:		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарам, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	42	42
Промежуточная аттестация	<b>2</b>	<b>2</b>
Форма промежуточной аттестации	диф.зачет	диф.зачет
Общий объем, час	50	50

\* 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)
Тема 1.	Введение	Назначение учебной дисциплины «Психология делового

		общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении
Тема 2.	Общение – основа человеческого бытия	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
Тема 3.	Общение как восприятие людьми друг друга	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
Тема 4.	Общение как взаимодействие	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
Тема 5.	Общение как обмен информацией	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
Тема 6.	Формы делового общения и их характеристики	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
Тема 7.	Конфликт: его сущность и основные характеристики	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
Тема 8.	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.
Тема 9.	Общие сведения об этической культуре	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.

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ (С)	ЛР	СР
Тема 1.	Введение	5	2	2	-	1
Тема 2.	Общение – основа человеческого бытия	5	2	2	-	1
Тема 3.	Общение как восприятие людьми друг друга	5	2	2	-	1
Тема 4.	Общение как взаимодействие	5	2	2	-	1
Тема 5.	Общение как обмен информацией	5	2	2	-	1
Тема 6.	Формы делового общения и их характеристики	5	2	2	-	1
Тема 7.	Конфликт: его сущность и основные характеристики	10	4	4	-	2
Тема 8.	Эмоциональное реагирование в	5	2	2	-	1

	конфликтах и саморегуляция					
Тема 9.	Общие сведения об этической культуре	5	2	2	-	1
Общий объем		<b>50</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

#### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ (С)	ЛР	СР
Тема 1.	Введение	5	-	-	-	5
Тема 2.	Общение – основа человеческого бытия	5	-	-	-	5
Тема 3.	Общение как восприятие людьми друг друга	5	-	-	-	5
Тема 4.	Общение как взаимодействие	5	-	-	-	5
Тема 5.	Общение как обмен информацией	5	-	-	-	5
Тема 6.	Формы делового общения и их характеристики	6	2	-	-	4
Тема 7.	Конфликт: его сущность и основные характеристики	6	-	2	-	4
Тема 8.	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	6	-	2	-	4
Тема 9.	Общие сведения об этической культуре	5	-	-	-	5
Промежуточная аттестация (Диф.зачет)		2	-	-	-	-
Общий объем		<b>50</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>42</b>

#### 5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1	1	Введение	2	-
2	2	Общение – основа человеческого бытия	2	-
3	3	Общение как восприятие людьми друг друга	2	-
4	4	Общение как взаимодействие	2	-
5	5	Общение как обмен информацией	2	-
6	6	Формы делового общения и их характеристики	2	-
7	7	Конфликт: его сущность и основные характеристики	4	2
8	8	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	2	2
9	9	Общие сведения об этической культуре	2	-

#### 5.4. Лабораторные работы *не предусмотрены*

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

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	
		ОФО	ЗФО
Тема 1.	Введение	1	5
Тема 2.	Общение – основа человеческого бытия	1	5
Тема 3.	Общение как восприятие людьми друг друга	1	5
Тема 4.	Общение как взаимодействие	1	5
Тема 5.	Общение как обмен информацией	1	5
Тема 6.	Формы делового общения и их характеристики	1	4
Тема 7.	Конфликт: его сущность и основные характеристики	2	4
Тема 8.	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	1	4
Тема 9.	Общие сведения об этической культуре	1	5

#### 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	
			ОФО	ЗФО
Тема 2.	Л	Проблемная лекция по теме «Общение – основа человеческого бытия».	2	-
Тема 6.	С	Проблемные задания в микро-группах.	4	-
Тема 5.	С	Тренинг делового общения.	2	2
Тема 9.	Л	Дебаты по теме «Этические принципы делового общения».	4	-

**Практическая подготовка обучающихся**

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, ЛР)	Виды работ	Количество во часов ОФО	Количество часов ЗФО

**7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Типовые задания для текущего контроля**

**Перечень типовых контрольных вопросов для устного опроса**

1. Понятие об общении, его функциях и видах. Структура общения. Функции общения.
2. Невербальные особенности в процессе делового общения.
3. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и деловом общении.
6. Актуальная психологическая роль и ее разновидности.
7. Психологические приёмы влияния на партнёра.
8. Техника и тактика аргументирования. Законы аргументации и убеждения.
9. Этические принципы общения.
10. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.
11. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
12. Понятия конфликта. Причины конфликтов.
13. Типы конфликтов. Их характеристика.
14. Структурные и межличностные способы управления конфликтами.
15. Стратегии конфликтного взаимодействия.
16. Правила ведения переговоров.
17. Закономерности формирования и развития команды.
18. Характеристика ролей в команде.
19. Психологическая характеристика малых групп.
20. Положение лидера в команде.

**Типовые задания в тестовой форме**

1. Что является самой главной целью общения:
  - а) общение ради общения
  - б) достижение профессиональных успехов
  - в) соблюдение правил этикета
  
2. Какова цель общения?
  - а) в обращении к человеку по любой причине
  - б) в обращении к человеку по определённой причине
  - в) в обращении только к знакомому человеку
  - г) в обращении к человеку ради знакомства

3. Выберите функции общения (выберите несколько вариантов):

- а) манипулятивная
- б) прагматическая
- в) формирующая
- г) подтверждения

4. Какие бывают виды коммуникации?

- а) первичные и вторичные
- б) главные и второстепенные
- в) вербальные и речевые
- г) вербальные и невербальные

5. К видам компетентности не относят:

- а) менеджерскую
- б) коммуникативную
- в) профессиональную
- г) квалификационную

### Типовые практические задания

#### Задание 1.

Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях. (Вариантов ответа может быть несколько.)

- а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.
- б) Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.
- в) Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой.
- г) Подойдя к автобусной остановке, мужчина поинтересовался у окружающих, давно ли прошла «шестерка».
- д) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.
- е) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.
- ж) Ребенок после прогулки просит у мамы бутерброд.
- з) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.
- и) Продавец ручных пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.
- к) Поздно вечером мама говорит сыну, что пора выключать телевизор и ложиться спать, иначе утром будет трудно вставать в школу.

#### Задание 2.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в этих транзакциях и почему?

1. *Иванов*. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров*. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. *Преподаватель*. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент*. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!
3. *Кассир*. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер*. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. *Голубева*. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. *Коршунов*. Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! *Петров*. О, конечно-конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
6. *Петров*. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. *Сидоров*. Могу и вообще не выступать...
7. *Жена*. Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом. *Муж*. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?
8. *Иванов*. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! *Петров*. Отлично!
9. *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? *Петров*. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?! (неудача)
10. *Ковбой*. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? *Барышня*. Ах, я с детства обожаю лошадок!

### Типовые задания для промежуточной аттестации



### **Перечень типовых контрольных вопросов для проведения дифференцированного зачета**

1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.
  2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
  3. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении
  4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
  5. Социальная роль.
  6. Классификация общения.
  7. Виды, функции общения.
  8. Структура и средства общения.
  9. Единство общения и деятельности.
  10. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
  11. Понятие социальной перцепции.
  12. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
  13. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия.
  14. Влияние имиджа на восприятие человека.
  15. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
  16. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
  17. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
  18. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
  19. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
  20. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
  21. Основные элементы коммуникации.
  22. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
  23. Невербальная коммуникация.
  24. Методы развития коммуникативных способностей.
  25. Виды, правила и техники слушания.
  26. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
  27. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
  28. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
  29. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
- Аргументация.
30. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
  31. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.
  32. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
  33. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
  34. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
  35. Правила поведения в конфликтах.
  36. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
  37. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.
  38. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.
  39. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
  40. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения.

### **Перечень типовых практических заданий для проведения дифференцированного зачета**

#### **Задание 1.**

Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.
2. Если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее.
3. Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.
4. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.
5. Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда
6. В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.
7. В разговоре надо стремиться как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.
8. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.

9. В общении главное правило: делать подарки Ребенку и не дразнить Родителя своего собеседника.

10. Главное в общении - побольше говорить, поменьше слушать и не допускать в разговоре пауз.

### **Задание 2.**

Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугой узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

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

Оценка «отлично» выставляется студенту:

- правильность и четкость ответа;
- отсутствие ошибок, оговорок;
- полнота ответа на контрольный вопрос: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрипредметных и межпредметных связей;
- собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
- четкость, последовательность и грамотность речи;
- самостоятельность и правильность решения ситуационной задачи, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
- системность знаний;
- допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами;
- тестовое задание решено правильно.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

- правильность и четкость ответа;
- отсутствие ошибок, оговорок;
- полнота ответа на контрольный вопрос: недостаточно знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрипредметных и межпредметных связей;
- собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (не демонстрирует способности к интеграции теоретических знаний и практики), слабое раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
- достаточная четкость, последовательность и грамотность речи;
- самостоятельность и в основном правильность решения ситуационной задачи, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
- достаточность и обоснованность;
- допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания преподавателя на них;
- тестовое задание решено правильно.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

- правильность и относительная четкость ответа;
- не полностью раскрыт ответ на контрольный вопрос: фрагментарное знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает,

характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутривидовых и междисциплинарных связей;

– затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке основных положений, рассмотрение различных точек зрения, выводов при ответе на вопрос (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (обнаруживает понимание материала, но не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения или привести свои примеры), отсутствуют представления о междисциплинарных связях;

– непоследовательность при изложении материала;

– в основном решил ситуационную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия профессиональной сферы;

– допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя;

– тестовое задание решено не правильно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если:

– изложение ответа на устный вопрос неполное, бессистемное, или ответ не предоставлен;

– неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы при ответе на вопрос;

– не решил ситуационную задачу, или решил с грубыми ошибками;

– допускаются существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя;

– тестовое задание решено не правильно.

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

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **8.1. Основная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834>

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>

#### **8.2. Дополнительная литература**

1. 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, 2022. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495606>

2. 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>

3. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516737>

4. 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>

#### **8.3. Программное обеспечение**

– Microsoft Windows

– Microsoft Office Professional Plus 2019 или Яндекс 360

– Консультант-Плюс

– Google Chrome или Яндекс.Браузер

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

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

– Цифровой образовательный ресурс IPR SMART – <http://www.iprbookshop.ru/>

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

– Электронно-библиотечная система Znanium – <https://znanium.com/>



- Научная электронная библиотека «Киберленинка» – <http://cyberleninka.ru/>
- Портал «Психологический навигатор» – <https://psynavigator.ru/>
- Портал психологических знаний – <http://psyjournals.ru/>
- Портал сетевой психологии «Псипортал» – <http://www.psycheya.ru/>
- База данных методик по психологии Psychometric Expert – <https://psychometrica.ru/methods/index.php?hid=50>

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения лекций – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы;
- для проведения семинаров – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы;
- для организации самостоятельной работы - помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Института, расходные материалы;
- для текущего контроля и промежуточной аттестации – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы.

## 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, прочитать 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, прочитать 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство.