

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлудков
Должность: директор
Дата подписания: 17.08.2026 18:21:36
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604b639281b13a9f6d

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением цикловой (методической)
комиссии общепрофессиональных
дисциплин и комиссии по
профессиональным модулям
Протокол от 12.05.2026 № 04

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология»

Специальность – 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2026

Санкт-Петербург 2026 год

Автор-составитель: Малеева Полина Александровна, преподаватель 1 категории ФСПО
СЗИУ РАНХиГС при Президенте Российской Федерации

Председатель цикловой (методической) комиссии общепрофессиональных дисциплин
общепрофессионального цикла, специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»: Кулик
Анна Эдуардовна

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины	5
1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
2 Структура и содержание дисциплины	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ	6
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	7
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ	12
3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	13
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	13
3.2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся	15
3.3. Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся	31
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	33
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	34
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	35

1. Общие положения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа курса ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология» входит в общепрофессиональный цикл (ОПЦ).

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины

Целью дисциплины ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология» является приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии делового общения и конфликтологии. Курс направлен на формирование коммуникативной компетентности и содействие личностному росту будущего специалиста.

В задачи курса входит:

1. Формирование теоретических знаний:

- изучить взаимосвязь общения и деятельности;
- освоить цели, функции, виды и уровни общения;
- понять роли и ролевые ожидания в общении;
- разобраться в видах социальных взаимодействий и механизмах взаимопонимания;
- усвоить техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы и убеждения;
- ознакомиться с этическими принципами общения;
- изучить источники, причины, виды конфликтов и способы их разрешения;
- получить знания о приёмах саморегуляции в процессе общения.

2. Развитие практических умений:

- научиться применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- выработать навыки использования приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- отработать навыки эффективного слушания и ведения деловых бесед;
- развить умение аргументировать и убеждать;

- научиться анализировать конфликтные ситуации и выбирать оптимальные стратегии их разрешения;

- сформировать навыки делового этикета (в т.ч. телефонного общения, проведения совещаний и публичных выступлений).

3. Личностное и профессиональное развитие:

- способствовать формированию гуманистического научного мировоззрения;
- воспитать профессиональную направленность и интерес к особенностям межличностного общения;

- развить способность применять теоретические знания на практике;
- научить анализировать и обобщать информацию, делать обоснованные выводы;

- содействовать развитию навыков работы в команде и эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами.

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК		Знания	Умения	Навыки
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать методы анализа ситуаций и постановки целей; алгоритмы решения типовых и нестандартных задач; принципы системного и критического мышления; основы планирования и оценки эффективности выбранных методов.	Уметь оценивать условия задачи и контекст, в котором она возникает; выбирать оптимальный способ решения из нескольких возможных; адаптировать известные методы к новым ситуациям; оценивать риски и прогнозировать последствия своих действий.	Самостоятельный анализ проблем; принятие обоснованных решений; работа с информацией для подтверждения выбранного подхода; оценка результатов и корректировка действий.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать основы психологии общения и конфликтологии; принципы командной работы и распределения ролей; нормы корпоративной	Уметь устанавливать и поддерживать рабочие контакты; слушать и ясно формулировать свои мысли; аргументировать свою позицию и при	Навыки командного взаимодействия; проведения эффективных совещаний и переговоров; эмоционального интеллекта — понимания и

		культуры и делового этикета; механизмы конструктивного разрешения конфликтов.	этом учитывать мнения других; действовать согласованно для достижения общей цели; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.	управления эмоциями; работы в условиях разнородной группы.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать специфическую профессиональную терминологию на русском и иностранном языках; правила оформления и структуры профессиональных документов; особенности официально-делового стиля в контексте профессиональной документации; базовые грамматические и лексические нормы иностранного языка, необходимые для работы с текстами.	Уметь читать и понимать профессиональные тексты на русском и иностранном языках; заполнять типовые формы документов; переводить ключевые фрагменты документации; оформлять корреспонденцию в соответствии с нормами.	Навыки работы с профессиональной документацией; письменного и устного общения на иностранном языке в рамках своей специализации; использования словарей и систем перевода; соблюдения языковых норм при составлении документов.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем учебной дисциплины и виды работ

Таблица 2.1 – Объем учебной дисциплины и виды работ

Виды учебной работы	Объем учебной работы
Учебная нагрузка обучающихся всего, в том числе:	60
лекции	24
практические занятия	26
самостоятельная работа обучающихся	8
консультации	2
промежуточная аттестация	
Формы промежуточной аттестации	зачет с оценкой

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Таблица 2.3 – Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
1	2	3	4	5
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину				
Тема 1.1. Введение в психологию делового общения	Содержание учебного материала	3		О,Т
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	1	ОК 01 ОК 04 ОК 09	
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2		
Раздел 2. Психология общения				
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	4		О,ПР
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	1	ОК 01 ОК 04 ОК 09	
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания,	2		

	ведение беседы, убеждения			
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	8		О,ПР
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 09	
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	1		
	<i>В том числе практических занятий</i>	4		
	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.			
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	3		О,ПР
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.	1	ОК 01 ОК 04 ОК 09	

	Ориентация на понимание и ориентация на контроль.			
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1		
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	8		О,ПР
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 09	
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1		
	В том числе практических занятий	4		
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.			

	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	9		ПР, Т
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	1	ОК 01 ОК 04 ОК 09	
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1		
	<i>В том числе практических занятий</i>	6		
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.			
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				Т,О
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	9		
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 09	
	<i>В том числе практических занятий</i>	6		
	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К.			

	Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.			
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4		ПР,О
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	1	ОК 01 ОК 04 ОК 09	
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Раздел 4. Этические формы общения				
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	10		ПР,О
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	1	ОК 01 ОК 04 ОК 09	

	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения.	2		
	<i>В том числе практических занятий</i>	6		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности			
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Лекционные занятия		24		
Практические занятия		26		
Самостоятельная работа		8		
Консультации		2		
Всего:		60		

2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) на онлайн-площадке LMS Moodle, МТС Link, Яндекс Телемост. Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 2.3:

Таблица 2.3 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Текущий контроль	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы текущего контроля	Формат проведения
Практическое задание	Частично с применением ДОТ
Тестирование	Частично с применением ДОТ
Опрос	Частично с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале <https://sziu-de.ranepa.ru> в соответствии с их индивидуальным паролем и логином к личному кабинету / профилю.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в системе дистанционного обучения. Преподаватель оценивает выполненные обучающимися работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся

3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: устный опрос;
- при проведении занятий семинарского типа: устный опрос, практические задания, тестирование;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: практические работы, тестирование.

Таблица 4. Формы текущего контроля

Наименование разделов и тем	Объем часов	Форма текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		
Тема 1.1. Введение в психологию делового общения	3	О, ПР, Т
Раздел 2. Психология общения		
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	4	О, ПР, Т
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	8	О, ПР
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	3	О, ПР
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	8	О, ПР
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	9	О, ПР, Т

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	9	О, ПР, Т
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	4	О, ПР
Раздел 4. Этические формы общения		
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	10	О, ПР
Консультации	2	
Всего	60	

Примечание. Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), практическая работа (ПР)

Таблица 5. Критерии оценивания средств текущего и промежуточного контроля

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	«отлично» - 80-100 % «хорошо» - 70-79% «удовлетворительно» - 60-69% «неудовлетворительно» - менее 60%
Практическая работа	Практические задания в письменной форме. Ответы на задания и вопросы каждой работы играют также существенную роль при выставлении оценки за семестр.	«отлично» получает обучающийся, если полно и аргументировано ответил по содержанию вопроса; логично обосновал свои суждения, продемонстрировал самостоятельность. «хорошо» получает обучающийся, если его ответ удовлетворяет представленным выше требованиям, но с отдельными неточностями. «удовлетворительно» получает обучающийся, если материал изложен неполно, им допущены ошибки в формулировках, отсутствуют аргументы. «неудовлетворительно» получает обучающийся, если обнаружено незнание материала; даны формулировки, искажающие смысл понятий.
Другая форма контроля	проходит в форме собеседования, содержит практическое задание; оценка обучающихся осуществляется преподавателем путём проведения устного опроса, проверки решения ситуационных практических задач по	Основные показатели, конкретизирующие критерии знаний студентов – это оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

	учебной дисциплине. Помимо качественных показателей происходит оценка качеств личности, способствующих переходу знаний в убеждения, внутренние побудительные мотивы, познавательная активность и интерес, самостоятельность, критичность, положительная учебная мотивация.	Оценка студентов проводится по двум основным блокам: - предметность знаний – полнота, прочность знаний, уровень воспроизведения усваиваемого содержания и связей внутри него; связи между отдельными частями содержания при закреплении и актуализации знаний, умений; степень преобразования, реконструкции и сформированности новых знаний, умений; - обобщенность знаний – это систематизация, умение строить межпредметные связи, использовать полученные знания вне контекста учебной дисциплины.
Зачет с оценкой	проходит в форме собеседования, содержит практическое задание; оценка обучающихся осуществляется преподавателем путём проведения устного опроса, проверки решения ситуационных практических задач по учебной дисциплине. Помимо качественных показателей происходит оценка качеств личности, способствующих переходу знаний в убеждения, внутренние побудительные мотивы, познавательная активность и интерес, самостоятельность, критичность, положительная учебная мотивация.	Основные показатели, конкретизирующие критерии знаний студентов – это оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка студентов проводится по двум основным блокам: - предметность знаний – полнота, прочность знаний, уровень воспроизведения усваиваемого содержания и связей внутри него; связи между отдельными частями содержания при закреплении и актуализации знаний, умений; степень преобразования, реконструкции и сформированности новых знаний, умений; - обобщенность знаний – это систематизация, умение строить межпредметные связи, использовать полученные знания вне контекста учебной дисциплины.

3.2 Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

3.2.1. Вопросы для устного опроса по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология»

По теме «Деловое общение: структура, функции, виды»

1. Раскройте три стороны общения (коммуникативную, интерактивную, перцептивную) и покажите, как они проявляются в деловой коммуникации.

2. Назовите основные функции делового общения и приведите по одному примеру для каждой функции из профессиональной практики.
3. Какие виды делового общения вы знаете (по форме, по целям, по каналам передачи информации)? Дайте краткую характеристику каждому виду.
4. Что понимается под культурой делового общения? Перечислите и раскройте 3–4 ключевых компонента этой культуры.
5. В чём специфика вербальной и невербальной коммуникации в деловой среде? Приведите примеры типичных ошибок в каждой из них.

По теме «Механизмы и барьеры в общении»

1. Перечислите основные механизмы межличностного восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация и др.) и объясните, как каждый из них может влиять на эффективность делового взаимодействия.
2. Что такое коммуникативные барьеры? Классифицируйте их и предложите по 1–2 способа преодоления для каждого типа.
3. Как искажения восприятия (например, эффект ореола, проекция) могут приводить к ошибкам в оценке коллег и партнёров? Проиллюстрируйте на примере.
4. Раскройте понятие «активное слушание» и назовите 3–4 техники, которые можно использовать в деловой беседе.
5. Чем отличаются эмпатическое и рефлексивное слушание, и в каких ситуациях в деловом общении предпочтительнее каждый из этих стилей?

По теме «Конфликт: природа, структура, динамика»

1. Дайте определение конфликта в психологическом и организационном контексте. Чем конфликтная ситуация отличается от инцидента?
2. Назовите структурные компоненты конфликта (стороны, предмет, мотивы, позиции) и поясните, почему их важно различать при анализе конфликта.
3. Опишите основные стадии развития конфликта (латентная, эскалация, кульминация, спад, завершение). Как на каждой стадии целесообразно действовать руководителю или медиатору?
4. Приведите классификацию конфликтов по нескольким основаниям (по участникам, по причинам, по последствиям) и дайте по одному примеру для каждого типа.
5. Какова роль конфликтогенов в возникновении и эскалации конфликта? Приведите 3–4 типичных конфликтогена в деловом общении и способы их нейтрализации.

По теме «Стратегии и методы разрешения конфликтов»

1. Охарактеризуйте модель стратегий поведения в конфликте К. Томаса — Р. Килменна (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). В каких деловых ситуациях каждая стратегия наиболее уместна?
2. Что значит «конструктивное разрешение конфликта»? Назовите 3–5 критериев конструктивного исхода и приведите пример.
3. Какие методы и техники медиации можно применять в организации для урегулирования межличностных и межгрупповых конфликтов? Кратко опишите алгоритм медиативной беседы.
4. В чём состоят основные принципы переговоров в конфликтной ситуации? Раскройте этапы переговорного процесса и типичные ошибки на каждом этапе.
5. Как можно прогнозировать и предотвращать конфликты в коллективе? Назовите 3–4 профилактических меры и обоснуйте их эффективность.

Практико-ориентированные и ситуационные вопросы

1. Представьте, что в вашей команде возник конфликт между двумя сотрудниками из-за распределения задач. Опишите пошаговый план действий как руководителя/координатора.
2. Вам нужно провести переговоры с партнёром, который занимает жёсткую позицию и склонен к давлению. Какие приёмы психологического влияния и тактики взаимодействия вы будете использовать и почему?
3. Проанализируйте фрагмент деловой переписки (можно дать реальный пример) и укажите возможные конфликтогенные формулировки. Предложите варианты перефразирования для снижения напряжённости.
4. Придумайте 3 вопроса, которые помогут выявить истинные интересы сторон в конфликте, и объясните их назначение.
5. Как вы будете работать с манипулятивными приёмами в деловом общении? Перечислите 3–4 признака манипуляции и предложите способы реагирования.

3.2.2. Практические задания по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология»

Практическая работа № 1 на тему «Основы психологии общения»

1. Дать определение понятия «общение».
2. Назовите 3 стороны общения, дайте их краткую характеристику.

3. Назовите основные цели общения.
4. Назовите функции общения и условия их реализации.
5. Назовите основные виды общения, дайте их краткую характеристику.
6. Чем различаются формальное и неформальное общение?
7. Дайте характеристику межличностного общения (количество участников, пространственная близость, ориентация).
8. Назовите три основных типа межличностного общения, дайте им характеристику (цели, способы воздействия, формы воздействия, продолжительность, где могут встречаться и т.п.)
9. Что такое барьеры общения?
10. Какие основные функции барьеров общения?
11. Какие существуют барьеры общения, дайте подробную классификацию каждой из групп: 1) Психологические, 2) Коммуникативные
12. Что такое «барьер субъективной интерпретации»?
13. К какому виду барьеров общения относятся эти характеристики? «слишком тихая речь, вызванная сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно уже на расстоянии нескольких метров; слишком быстрая речь: когда коммуникатор барабанит свое сообщение, затрудняет слушателям следить за мыслью особенно при чтении текста; слишком монотонная речь, которая усыпляет внимание; заметные паузы; проглатывание слов.
14. Какой из барьеров общения возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению?
15. Какие Вы знаете пути преодоления барьеров общения?
16. Опишите один из часто встречающихся барьеров общения в Вашей жизни. Сильно ли он Вам мешает? Как Вы преодолеваете этот барьер?
17. Э. Холл выделяет четыре основные зоны общения:
 - Интимная зона (15 - 45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение другого в эту зону расценивается как угроза.
 - Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный и зрительный контакт.
 - Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.
 - Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д. Как Вы считаете, важно ли

соблюдать зоны общения? К чему может привести несоблюдение пространства для общения?

18. Назовите основные модели общения, каково их предназначение?

19. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.

20. Назовите основные стили общения: Речевой; Коммуникативный:

21. В каком из стилей общения различают три подстиля: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский?

22. Выделите правильные варианты ответа:

К основным характеристикам научного стиля речи можно отнести следующие:

- отвлеченная обобщенность (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; и т.п.);
- логичность изложения информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций;
- нелогичность изложения (зачастую слова и предложения не связаны между собой по смыслу);
- абстрактная лексика (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.);
- вместо местоимения «Я» чаще используется местоимение «Мы»;
- вместо местоимения «Мы» чаще используется местоимение «Я»;
- безличные предложения;
- сложноподчиненные предложения (придаточные условные с союзом «если..., то» и придаточные времени с союзом «в то время как»)
- использование жаргонизмов, сленгов.

23. К какому стилю общения можно отнести любое выступление на публике?

24. В чем особенности разговорно-бытового стиля общения?

25. Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества.

Охарактеризуйте коммуникативный стиль общения, назовите три коммуникативных стиля общения. На каком из перечисленных стилей общения предпочитаете общаться Вы?

26. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

Практическая работа № 2 по теме «Роль и ролевые ожидания».

1. Дать определение малой группы.

2. Назовите основные характеристики малой группы.

3. Выбрать правильное определение:

- Референтная группа – значимая группа, чьи ценности и нормы индивид разделяет и поддерживает;
- Референтная группа – социальная группа, которая является для индивида незначимой, чьи ценности и нормы индивид не разделяет. Приведите пример референтной группы.

4. Составьте схему формирования малой группы.

5. Что такое социальная роль?

6. Соотнесите понятия:

А) Нормы

Б) Позиция

В) Статус

Г) Роль

Д) Ролевая позиция

1) индивидуальные ожидания определенного поведения от человека, выполняющего какую-либо определенную роль

2) социальная функция личности; ожидаемое поведение, обусловленное статусом или позицией человека в системе межличностных отношений.

3) общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения, сложившиеся с течением времени в результате взаимодействия членов группы.

4) интегральная, наиболее обобщенная характеристика человека в статусно-ролевой внутригрупповой структуре.

5) — положение личности в группе, коллективе, ее место и роль в системе межличностных отношений, определяющие ее права, обязанности и привилегии.

7. Дать характеристику типов и видов позиций в групповой работе.

8. В чем отличия лидерства от руководства.

9. Какие ролевые конфликты могут возникнуть в процессе общения? Приведите пример.

10. Определите, какие функции направлены на поддержание отношений, а какие – на решение задач:

- Постановка цели и задач.
- Инициация процесса решения.
- Выяснение мнений, точек зрения.
- Сбор (запрос) информации.
- Определение главной проблемы.
- Передача информации участникам.
- Организация взаимодействия.

- Координация и распределение ролей, связывание всех элементов совместной работы.
- Выяснение всех ресурсов.
- Подведение итогов.
- Умение наблюдать за всем со стороны
- Умение слышать, наблюдать.
- Умение увлечь, заинтересовать.
- Учет чувств людей.
- Разрядка напряжения.
- Умение вселять веру, вдохновлять.
- Умение достигать компромисса (признавать свои ошибки, принимать позицию другого, делать шаг навстречу).
- Умение подчинять личные амбиции общей цели.
- Признание заслуг.

11. Соотнесите виды ролей в соответствии с выполняемыми функциями

А) Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи

Б) Поддерживающие роли

В) Эгоцентрические роли

Г) Процедурные роли

- ищущий информацию — часто ставит вопросы и пытается получить на них ответ, побуждает других участников группового взаимодействия к принятию решений;
- инициатор — чаще других предлагает новые решения, вносит предложения, касающиеся поставленного в группе задания;
- последователь — подхватывает новую идею, инициативу, расширяет и углубляет ее, помогает довести до решения;
- оценивающий — оценивает деятельность отдельных членов и всей группы, актуальность ситуации, сравнивает с целями, подводит итоги.
- поощряющий — мотивирующий и «подталкивающий других» к участию в групповом процессе, вовлекает малоактивных и молчащих членов в работу, демонстрирует своим вербальным и невербальным поведением понимание чужих идей и мнений («хорошая точка зрения», «отличная мысль»);
- гармонизатор — поощряет к совместной деятельности, разрешает конфликтные ситуации, пробует преодолеть противоречия между членами группы и привести всех к компромиссу, используя улыбку, остроумные реплики;
- снимающий напряжение — старается снять напряжение в трудных ситуациях, часто шутит, острит, балагурит, рассказывает анекдоты;
- блюститель правил — напоминает членам группы о провозглашенных нормах и правилах взаимодействия, обращает внимание на их соблюдение;
- «переводчик» — умело использует знания о различиях в социальной, культурной, национальной и тендерной ориентации членов группы, чтобы помочь им понять друг друга.
- диспетчер — способствует правильному «разделению труда» в группе, чтобы любая дискуссия работала на конечный результат, следит за регламентом, наблюдает за продвижением группы к поставленной перед ней задаче;
- протоколист — старается записать все, что группа наработала, как бы ведет протокол по процедуре принятия решения;

- хранитель — следит за равноправием возможностей каждого при участии в дискуссии. Анализирует невербальные сигналы и на их основе предлагает выступить тому или иному члену группы.
- агрессор — противостоит групповым инициативам, подвергает сомнению важность того, что происходит в группе. Добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус окружающих. Когда личные цели противоречат групповым, отдает предпочтение первым;
- ищущий признания — независимо от того, что происходит в группе, старается обратить на себя внимание, напоминает о своих заслугах, демонстрирует свои способности и возможности во всех подходящих для этих целей ситуациях. Старается постоянно быть в центре внимания, жаждет признания и похвалы;
- монополист — непрерывно разговаривает, часто мешает другим высказаться, стремится занять позицию лидера в группе, навязывает свое мнение, пытается манипулировать другими участниками;
- отсутствующий — избегает работы в группе, не поддерживает групповых инициатив, стремится быть в стороне. Избегает конфликтов мнений и рискованных для себя и своего репутации действий и ситуаций. Предпочитает отмалчиваться или давать уклончивые ответы;
- шутник — дурачится, передразнивает других, превращая в шутку все, что происходит, пытаясь привлечь внимание к себе.

12. Какие эффекты используются при социальном взаимодействии?

13. Дать определение власти и влияния.

14. Какие существуют формы личного влияния?

15. Дать характеристику техники убеждения

16. Дать характеристику техники заражения

17. Дать характеристику техники внушения

18. Дать характеристику техники манипулирования

19. Дать характеристику техники «личный магнетизм»

20. Каковы психологические механизмы внушения?

21. Каковы психологические механизмы убеждения?

Практическая работа № 3 по теме «Восприятие себя и других»

1. Перечислить навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким вы себя видите. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения:

«У меня есть навыки в ...»,

«У меня способности к...»,

«Я много знаю о ...»,

«Я компетентен в вопросе о ...»,

«Одна часть моей индивидуальности — это что я . . .»

Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны совершенствовать способность описывать вашу я-концепцию.

Проанализируйте каждый пункт вашего списка. Вспомните, как вы узнаете, что обладаете талантом или какими-то качествами. Как этот обзор помог вам понять материал, который вы изучаете?

2. Используйте следующие высказывания:

«Люди считают, что у меня есть навыки в ...»,

«Люди считают, что у меня способности к...»,

«Люди считают, что я знаю о ...»,

«Люди считают, что я компетентен в ...».

Снова проверьте все пункты перечня.

3. Сравните описание восприятия себя и восприятия вас другими людьми в ваших тетрадах. Одинаковы ли эти описания? Чем они отличаются? Понимаете ли вы, почему они различны? Длинные ваши описания или короткие? Как вы полагаете, почему?

Подумайте о собственном объяснении ваших переживаний и о том, что другие говорили о вашем влиянии на Я-концепцию. Теперь упорядочите ваше описание, пытаясь сгруппировать характеристики.

Практическая работа № 4 на тему «Вербальная коммуникация»

1. Синонимы

Придумайте слово, затем произнесите вслух слова, похожие на него. Например, синонимами слова «счастливый» могут быть «радостный», «веселый» и «довольный». Когда вы закончите ваш перечень, обратитесь к словарю синонимов, чтобы найти другие слова. Затем напишите в вашей рабочей тетради значение каждого слова, сосредоточившись на оттенках смысла и разнице между словами. Когда вы это сделаете, всмотритесь в каждое слово, даже в те, в значении которых вы уверены. Цель этого упражнения состоит в выборе наиболее определенного, конкретного и точного слова, отражающего вашу мысль.

2. Ругательства и вульгаризмы

Как часто вы используете в своей речи ругательства и вульгаризмы? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне, как при вашем поступлении на факультет? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами, независимо от того, с кем вы говорите? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы

руководствуетесь, когда употребляете такие выражения. Вообще, насколько вас устраивает то, как часто вы используете ругательства и вульгаризмы в ваших вербальных сообщениях?

Практическая работа № 5 на тему «Невербальная коммуникация»

1. Движения

Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?

2. Культурные различия в невербальном поведении

К какой культуре вы принадлежите? Какой тип невербального поведения присущ вашей культуре? Какой тип поведения вы демонстрируете чаще всего? Как понимание культурных особенностей человека, с которым вы общаетесь, помогает вам понять, что он хочет вам сообщить?

3. Описывая свои чувства

1) Определите, что их вызвало. Чувства возникают в результате какого-то поведения, поэтому определите такое поведение.

2) Мысленно определите, что вы чувствуете, будьте точны. Это не: так просто, как кажется. Когда людей обуревают чувства, они часто проявляют их, не задумываясь. Описывая чувства, вы должны точно знать, что вы чувствуете.

3) Заявляйте о своих чувствах. Начинайте ваши высказывания со слов: «Я чувствую...»

4) Вербально формулируйте конкретные чувства: счастье, грусть, раздражение, трепет. Вот два примера описания чувств:

1) «Спасибо за комплимент (триггер); я (лицо, испытывающее чувства) доволен (конкретное чувство) тем, что вы обратили внимание на усилия, которые я предпринял»

2) «Когда ты критикуешь мою стряпню, не учитывая, что я уже отработала столько же часов, сколько и ты (триггер), я (лицо, испытывающее чувства) чувствую большую обиду» (конкретное чувство).

3.2.3. Тесты для проверки знаний по дисциплине «Психология общения»

Тест № 1

1. Выберите правильное определение понятия общения:

а) это обмен информацией между людьми, их взаимодействие;

б) это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера;

в) это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, действиями, восприятие и понимание партнерами друг другом;

г) это процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата.

2. Выделяются следующие стороны общения:

- а) коммуникативная;
- б) модальная;
- в) инструментальная;
- г) перцептивная;
- д) интерактивная.

3. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) жесты, мимику, пантомимику;
- б) тональность, диапазон голоса;
- в) контакт глаз;
- г) социальную и индивидуальную дистанцию.

4. О какой функции общения В. Н. Панферов писал, что она направлена на прием и хранение информации, служит целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта:

- а) о конативной;
- б) о креативной;
- в) о коммуникативной;
- г) о регуляторной;
- д) о информационной?

5. «Эффект ореола» означает:

- а) влияние общего впечатления о другом человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности;
- б) щедрую, излишнюю благожелательность при восприятии другого человека;
- в) перенесение качеств группы на личность;

г) повышенную внушаемость.

6. Автор, выделивший основные дистанции взаимодействия:

- а) К. Роджерс;
- б) А. А. Бодалев;
- в) К. Левин;
- г) Э. Холл.

7. Какой вид общения характеризуется обменом какими-либо знаниями:

- а) материальный;
- б) когнитивный;
- в) мотивационный;
- г) деятельностный;
- д) непосредственный?

8. Для стратегии «избегание» характерно:

- а) стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку;
- б) жертвование собственными интересами ради интересов другого человека;
- в) отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей;

9. То, как индивид объясняет поведение людей (или свое собственное), обозначается термином:

- а) локус контроль;
- б) каузальная атрибуция;
- в) аттракция;
- г) проекция.

10. Автор теории социального обмена является:

- а) Дж. Хоманс;
- б) У. Шутц;
- в) А. Бандура;
- г) К. Хорни.

11. Внушение — это:

- а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;
- б) целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого;
- в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

12. Что из ниже перечисленного не является фундаментальной ошибкой каузальной атрибуции:

- а) тенденция переоценивать роль ситуативных факторов и недооценивать влияние личностных факторов;
- б) ошибка «ложного согласия»;
- в) ошибка неравных возможностей ролевого поведения;
- г) игнорирование информационной ценности неслучившегося?

13. Какая форма общения соответствует ребенку в возрасте 4–7 лет

по мнению М. И. Лисиной:

- а) ситуативно-личностная;
- б) ситуативно-деловая;
- в) внеситуативно-личностная;
- г) предметная;
- д) познавательная?

14. Аттракция — это:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств;
- б) особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства;
- в) приписывание причин поведению другого человека;
- г) процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте.

15. Какая транзакция может указывать на конфликт:

- а) дополнительная;
- б) двойная;
- в) пересекающаяся;
- г) угловая?

16. Что такое предметное общение:

а) это общение ребенка со взрослыми, основным средством которого является предмет. В процессе такого общения ребенок начинает усваивать общественно обусловленное значение предмета;

б) процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата;

в) общение посредством так называемых выразительных движений, т. е. движений, соответствующих определенному эмоциональному состоянию: позы, мимики, интонаций голоса, прикосновений, поглаживаний, прижимания к груди, отталкивания;

г) общение, в процессе которого происходит сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо?

17. Что такое эмпатия:

- а) стресс;
- б) сопереживание;
- в) расслабление;
- г) спор
- д) конфликт?

18. Студентам предлагалось на глаз определить рост человека (одного и того же). В одной группе студентов он был представлен как профессор, во второй — как доцент, а в третьей — как лаборант. О каком виде стереотипа в данном случае идет речь:

- а) о конституционно-антропологическом;
- б) о статусном;
- в) о вербально-поведенческом;
- г) об этнонациональном?

19. В чем заключается сущность социальной перцепции:

- а) в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;
- б) в сознательном целенаправленном, неаргументированном воздействии одного индивида на другого или на группу людей;
- в) в передаче эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) в привлечении к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;
- д) в восприятии предметов окружающего мира?

20. Что такое внутригрупповой фаворитизм:

- а) образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;
- б) сознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей;
- в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;
- д) процесс, который заключается в тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой;
- е) процесс взаимного предпочтения одних людей другими?

21. Невербальная коммуникация представляет собой:

- а) процесс одностороннего понимания определенных жестов, поз, мимики одного человека другим;
- б) обмен информацией между людьми, их взаимодействие;
- в) движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика;
- г) обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретация.

22. Движения рук или кистей рук называются:

- а) позы;
- б) мимика;

- в) жесты;
- г) пантомимика;
- д) проксемика.

23. Убеждение — это:

- а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;
- б) сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо;
- в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

24. Чаще всего выделяют три основные репрезентативные системы:

- а) аудиальная;
- б) обонятельная;
- в) визуальная;
- г) кинестетическая;
- д) фрагментарная.

25. Слово интеракция с английского языка переводится как:

- а) сопереживание;
- б) проецирование;
- в) самооценка;
- г) взаимодействие;
- д) эмпатия.

26. Участники общения стараются понять друг друга, у них существуют взаимопонимание, равноправие и уважение. При таком общении создается максимум возможностей для самораскрытия и саморазвития. О какой стратегии общения идет речь:

- а) о манипулятивной;
- б) о диалогической;
- в) о конформной;

- г) об альтруистической;
- д) об авторитарной?

27. Конфликт — это:

- а) сложившийся стереотип или способ поведения, возможность осуществления которого в определенной ситуации приобретает силу потребности;
- б) противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах;
- в) качество личности, проявляющееся в поведении как асоциальное, неприемлемое в обществе;
- г) столкновение двух сил в процессе борьбы.

28. «Оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности». О каком понятии идет речь в данном определении:

- а) о конфликте;
- б) о борьбе;
- в) о психологической несовместимости;
- г) о конфликтной ситуации;
- д) об инциденте?

3.3 Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся

Перечень теоретических вопросов для подготовки к зачету с оценкой по дисциплине

1. Понятие общения. Общие характеристики общения.
2. Возрастные особенности общения.
3. Потребность в общении.
4. Критерии удовлетворенности общением.
5. Общение как ценность.
6. Виды общения.
7. Функции и цели общения.
8. Уровни общения.
9. Выбор партнера по общению.

10. Перцептивный аспект общения. Понятие социальной перцепции.
11. Механизмы межличностного восприятия.
12. Механизмы межгруппового восприятия.
13. Эффекты восприятия.
14. Коммуникативный аспект общения. Коммуникация и коммуникативный процесс.
15. Вербальная коммуникация.
16. Невербальная коммуникация.
17. Коммуникативные барьеры.
18. Интерактивный аспект общения.
19. Формы воздействия (влияния) на партнеров по общению.
20. Манипуляции. Характеристика манипулятивного общения.
21. Основы эффективного общения. Понятие коммуникативной компетентности.
22. Техники активного слушания.
23. Трудности эффективного слушания.
24. Факторы, обуславливающие эффективность общения.
25. Внешние факторы общения.
26. Манеры (стили) общения.
27. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
28. Коммуникативная культура.
29. Авторитет источника информации.
30. Доверие - недоверие к источнику информации.
31. Межличностные отношения и взаимопонимание.
32. Коммуникативные эмоциональные состояния.
33. Трудности общения. Дефицитное общение.
34. Публичное выступление. Основные этапы подготовки к выступлению.
35. Структура выступления.
36. Приемы управления вниманием.
37. Принципы информирования.
38. Методы информирования.
39. Невербальная сторона публичного выступления.
40. Оценка культуры речи оратора.
41. Оценка аудитории.
42. Учет обстановки выступления.
43. Вербальная и визуальная адаптация.

44. Рекомендации молодому (начинающему) оратору. Как сделать свою речь убедительной.
45. Деловое общение. Деловая беседа (переговоры, прием посетителей, интервьюирование).
46. Деловые споры.
47. Дискуссия.
48. Деловое общение по телефону.
49. Производственные конфликты.
50. Проведение деловых собраний и совещаний.
51. Стили руководства.
52. Общительность руководителя и эффективность деятельности коллектива.
53. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
54. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
55. Основные принципы этики делового общения.

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рабочей программой дисциплины предусмотрены следующие виды аудиторных занятий: лекции, практические занятия, контрольные работы. На лекциях рассматриваются наиболее сложный материал дисциплины. Лекция сопровождается презентациями, компьютерными текстами лекции, что позволяет студенту самостоятельно работать над повторением и закреплением лекционного материала. При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в указанной в данной рабочей программе основной литературе. При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в данной рабочей программе дополнительную литературу.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Анцупов, А. Я. Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2024. — 579 с. — ISBN 978-5-406-12691-2. — URL: <https://book.ru/book/952141> (дата обращения: 18.07.2026). — Текст : электронный.

2. 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 // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/138329> (дата обращения: 18.07.2026). — Режим доступа: для авторизир. пользователей).

3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — 3-е изд. — Санкт-Петербург: Питер, 2022. — 576 с.

4. Зарецкая Е. Н. Деловое общение: учебник. В 2 томах. — 2-е изд. — Москва: Проспект, 2024.

5. Кох И. А. Конфликтология. Теория и практика управления конфликтами. — Санкт-Петербург: Лань, 2026. — 196 с.

6. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021748-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2237131> (дата обращения: 18.07.2026). — Режим доступа: по подписке.

7. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2025. — 248 с. — ISBN 978-5-507-53938-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/503533> (дата обращения: 18.07.2026).

8. Сахарчук, Е. С. Психология делового общения и конфликтология в туризме и гостеприимстве: учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2026. — 184 с. — ISBN 978-5-406-15415-1. — URL: <https://book.ru/book/960951> (дата обращения: 18.07.2026). — Текст: электронный.

9. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2025. — 192 с. — ISBN 978-5-507-54094-5. — Текст: электронный // Лань:

электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/505397> (дата обращения: 18.07.2026).

10. Сулаева Ж. А. Технология делового общения. — Санкт-Петербург: Лань, 2026. — 164 с.

11. Этика деловых отношений: учебник / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 161 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1876531. - ISBN 978-5-16-017800-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1876531> (дата обращения: 18.07.2026).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Егоров, П. А. Основы этики и эстетики: учебное пособие / П. А. Егоров, В. Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2024. — 220 с. — ISBN 978-5-406-12290-7. — URL: <https://book.ru/book/950709> (дата обращения: 18.07.2026). — Текст: электронный.

2. Семенова, В. В. Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В. В. Семенова, И. С. Кошель. — Москва : КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — URL: <https://book.ru/book/943022> (дата обращения: 18.07.2026).

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/94297>

6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Реализация дисциплины ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология» требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета: легко перемещаемые в пространстве столы, стулья, доска. Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран, мультимедийные средства обучения (презентации, фильмы). Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.

3.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
4.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформы МТС Линк, Яндекс Телемост, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.