

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 10.01.2025 08:46:57  
Уникальный программный ключ:  
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

### **ОПЦ.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

по специальности

**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРЕИМСТВО**

Краснодар, 2023

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по КОД и МР

\_\_\_\_\_/ Т.В. Першакова  
19.05.2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

\_\_\_\_\_/ О.Л. Шутов  
Приказ №41-О от 30.05.2023 г.

**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №6 от 26.05.2023 г.

**РАССМОТРЕНО**на заседании УМО «Психология и  
социальная работа»

Протокол №5 от 19.05.2023 г.

Председатель \_\_\_\_\_ / Ю.В. Ерохина

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.23 №72111), с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по, специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**Организация-разработчик:** АНПОО «Кубанский ИПО»**Разработчик:**

Новикова Ольга Андреевна, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

**Рецензенты:**

1. Нехорошева Евгения Геннадиевна, преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

Квалификация по диплому: психолог

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                 |   |
|-----------------------------------------------------------------|---|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ    | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....               | 5 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....                   | 8 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .. | 9 |

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

## 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

## 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

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

Перечень личностных результатов:

| Код личностных результатов реализации программы воспитания | Личностные результаты реализации программы воспитания<br>(дескрипторы)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛР 4                                                       | Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа». |
| ЛР 6                                                       | Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                   |                                                                                                                      |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.                                               |
| <b>ЛР 13</b>      | Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства                                                 |
| <b>ЛР- СОП -2</b> | Демонстрирующий приверженность АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»                              |
| <b>ЛР- СОП -3</b> | Адекватно оценивающий свои способности и возможности, ответственно относящийся к процессу обучения и его результатам |

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                        | Объем в часах                   |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b> | 50                              |
| в том числе:                                              |                                 |
| теоретическое обучение                                    | 18                              |
| практические занятия                                      | 32                              |
| в том числе: в форме практической подготовки              | 32                              |
| Самостоятельная работа                                    | -                               |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                           | <b>Дифференцированный зачет</b> |

Тематический план и содержание учебной дисциплины **ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**

| Наименование разделов и тем                                                                                        | Макс. учеб.<br>нагрузка студ-та<br>(час) | Самост.<br>работа<br>студента<br>(час) | Количество аудиторных часов |                                             |                       |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
|                                                                                                                    |                                          |                                        | Всего                       | вт.ч. в форме<br>практической<br>подготовки | теоретич.<br>обучение | практич<br>(семинарские)<br>занятия |
| <b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>                                                                     |                                          | -                                      | <b>6</b>                    | <b>4</b>                                    | <b>2</b>              | <b>4</b>                            |
| Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».                             |                                          | -                                      | 6                           | 4                                           | 2                     | 4                                   |
| <b>Раздел 2. Психология общения</b>                                                                                |                                          | -                                      | <b>30</b>                   | <b>20</b>                                   | <b>10</b>             | <b>20</b>                           |
| Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия                                                                     |                                          | -                                      | 6                           | 4                                           | 2                     | 4                                   |
| Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга                                                                 |                                          | -                                      | 6                           | 4                                           | 2                     | 4                                   |
| Тема 2.3. Общение как взаимодействие                                                                               |                                          | -                                      | 6                           | 4                                           | 2                     | 4                                   |
| Тема 2.4. Общение как обмен информацией                                                                            |                                          | -                                      | 6                           | 4                                           | 2                     | 4                                   |
| Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики                                                               |                                          | -                                      | 6                           | 4                                           | 2                     | 4                                   |
| <b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>                                                |                                          | -                                      | <b>6</b>                    | <b>4</b>                                    | <b>2</b>              | <b>4</b>                            |
| Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция |                                          | -                                      | 6                           | 2                                           | 4                     | 2                                   |
| <b>Раздел 4. Этические формы общения</b>                                                                           |                                          | -                                      | <b>6</b>                    | <b>4</b>                                    | <b>2</b>              | <b>4</b>                            |
| Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре                                                                     |                                          | -                                      | 6                           | 4                                           | 2                     | 4                                   |
| <b>Дифференцированный зачет</b>                                                                                    |                                          | -                                      | <b>2</b>                    |                                             |                       | <b>2</b>                            |
| <b>Всего по дисциплине</b>                                                                                         |                                          | -                                      | <b>50</b>                   | <b>32</b>                                   | <b>18</b>             | <b>32</b>                           |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем                           | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. | Коды компетенций и личностных результатов <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                     | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3                                                                       | 4                                                                                                            |
| <b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>6/4</b>                                                              | ОК 01-05<br>ОК 09                                                                                            |
| <b>Тема 1.1. Введение</b>                             | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6                                                                       |                                                                                                              |
|                                                       | 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 | 2                                                                       |                                                                                                              |
|                                                       | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>4</b>                                                                |                                                                                                              |
|                                                       | <b>Практическое занятие №1.</b> Групповой тренинг «Знакомство». Совместное написание правил работы группы, а также целей изучения дисциплины.                                                                                                                                                                                                                              | 2                                                                       |                                                                                                              |
|                                                       | <b>Практическое занятие №2.</b> «Введение в психологию».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2                                                                       |                                                                                                              |
| <b>Раздел 2. Психология общения</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>30/20</b>                                                            | ОК 01-05<br>ОК 09                                                                                            |
| <b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>6</b>                                                                |                                                                                                              |
|                                                       | <b>Общая характеристика общения.</b> Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.  | 2                                                                       |                                                                                                              |
|                                                       | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>4</b>                                                                |                                                                                                              |
|                                                       | <b>Практическое занятие №3.</b> Ролевая игра «Собеседование».                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2                                                                       |                                                                                                              |
|                                                       | <b>Практическое занятие №4.</b> «Общая характеристика общения»                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                                                                       |                                                                                                              |

<sup>1</sup> В соответствии с Приложением 3 ПООП.

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                   |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
| <b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>6</b> | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|                                                             | <b>Понятие социальной перцепции.</b> 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                                          | 2        |                   |
|                                                             | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>4</b> |                   |
|                                                             | <b>Практическое занятие №5.</b> 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. | 2        |                   |
|                                                             | <b>Практическое занятие №6.</b> «Социальная перцепция»                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2        |                   |
| <b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>                 | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>6</b> | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|                                                             | Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения                                                         | 2        |                   |
|                                                             | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>4</b> |                   |
|                                                             | <b>Практическое занятие №7.</b> Деловая игра «Бункер»                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2        |                   |
|                                                             | <b>Практическое занятие №8.</b> Практическая работа «Интерактивная сторона общения»                                                                                                                                                                                                                                                         | 2        |                   |
| <b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>              | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>6</b> | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|                                                             | <b>Основные элементы коммуникации.</b> 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       | 2        |                   |
|                                                             | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>4</b> |                   |
|                                                             | <b>Практическое занятие №9.</b> «Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ рольевых игр.»                                                                                                 | 2        |                   |
|                                                             | <b>Практическое занятие №10.</b> «Коммуникативный аспект общения»                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2        |                   |
| <b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>6</b> | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|                                                             | <b>Деловая беседа.</b> Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.                                                                                                                       | 2        |                   |
|                                                             | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>4</b> |                   |
|                                                             | <b>Практическое занятие №11.</b> «Рольевые игры, направленные на навыки                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2        |                   |



|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                            | корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр»                                                                                                                                                                                      |            |                   |
|                                                                                                                            | <b>Практическое занятие №12. «Формы делового общения»</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | 2          |                   |
| <b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>6/2</b> | ОК 01-05<br>ОК 09 |
| <b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>6</b>   |                   |
|                                                                                                                            | 1. <b>Понятие конфликта и его структура.</b> Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов                                                                                                                                               | 2          |                   |
|                                                                                                                            | 2. <b>Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.</b> 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.                                 | 2          |                   |
|                                                                                                                            | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>2</b>   |                   |
|                                                                                                                            | <b>Практическое занятие №13 «Конфликтология».</b> Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.<br><b>Практическое занятие №14 «Тест: «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации»</b> | 2          |                   |
| <b>Раздел 4. Этические формы общения</b>                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>6/4</b> | ОК 01-05<br>ОК 09 |
| <b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>                                                                      | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>6</b>   |                   |
|                                                                                                                            | <b>Понятие: этика и мораль.</b> 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.                                                         | 2          |                   |
|                                                                                                                            | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>4</b>   |                   |
|                                                                                                                            | <b>Практическое занятие №15 Разработка этических норм своей профессиональной деятельности</b>                                                                                                                                                                                                                           | 2          |                   |
|                                                                                                                            | <b>Практическое занятие №16 «Этика и этикет».</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2          |                   |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2          |                   |
| <b>Всего:</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>50</b>  |                   |

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», оснащенный оборудованием:

| №                                                     | Наименование оборудования <sup>2</sup>                                                     |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I Специализированная мебель и системы хранения</b> |                                                                                            |
| <b>Основное оборудование</b>                          |                                                                                            |
| 1                                                     | посадочные места по количеству обучающихся                                                 |
| 2                                                     | доска учебная                                                                              |
| 3                                                     | дидактические пособия                                                                      |
| 4                                                     | программное обеспечение                                                                    |
| 5                                                     | видеофильмы по различным темам                                                             |
| 6                                                     | рабочее место преподавателя                                                                |
| <b>II Технические средства</b>                        |                                                                                            |
| <b>Основное оборудование</b>                          |                                                                                            |
| 1                                                     | видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель) |
| 2                                                     | экран, проектор, магнитная доска                                                           |
| 3                                                     | компьютеры по количеству посадочных мест                                                   |
| 4                                                     | профессиональные компьютерные программы                                                    |
| <b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>  |                                                                                            |
| <b>Основное оборудование</b>                          |                                                                                            |
| 1                                                     | дидактические пособия                                                                      |

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

##### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/945172>

2. Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2023. — 579 с. — ISBN 978-5-406-11559-6. — URL: <https://book.ru/book/949428> — Текст : электронный.

3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). - URL : [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)

4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. —

<sup>2</sup> Список оборудования дополняется образовательной организацией при формировании основной профессиональной образовательной программы

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475383>

5. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516815>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/935765>

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. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/943022>

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/942975>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения <sup>3</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Методы оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. | Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения. | Текущий контроль:<br>- тестирование;<br>- устный опрос;<br>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.<br><br>Итоговый контроль:<br>- защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем;<br>- компьютерный тест на знание терминологии. |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.                                                                                                                                                                                                                         | Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения                                                                                                                                                                                                                                  | Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете                                                                |

<sup>3</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

