



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами

 А.А. Евдокимов

05

2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
Форма обучения очная
Учебный год 2023 - 2024

3 курс	5 семестр
лекции	20 часов
практические занятия	30 часов
самостоятельные занятия	2 часа
консультация	3 часа
форма промежуточной аттестации (экзамен)	6 часов


Составитель: преподаватель  Е. А. Ахмедова


Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии математических и естественнонаучных дисциплин

Протокол № 10 от 25 мая 2023 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии математических и естественнонаучных дисциплин  Л. В. Жук

Рецензенты:

Кандидат социологических наук, заместитель директора по УВР филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике  Т. А. Резуненко

Кандидат педагогических наук, педагог-психолог МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №1 муниципального образования город-курорт Геленджик имени Адмирала Холостякова»  Е. В. Гребенкин

ЛИСТ

согласования рабочей программы по учебной дисциплине


ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

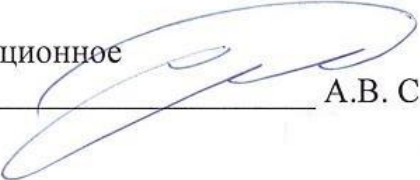
Специальность среднего профессионального образования:

43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала _____  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала _____  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное
обеспечение образовательной программы) _____  А.В. Сметанин

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
1.1. Область применения программы	5
1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	5
1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (Перечень формируемых компетенций)	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	8
2.2. Структура дисциплины:	8
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины	9
2.4. Содержание разделов дисциплины	11
2.4.1. Занятия лекционного типа	11
2.4.2. Занятия семинарского типа	11
2.4.3. Практические занятия	12
2.4.4. Содержание самостоятельной работы (Примерная тематика рефератов)	12
2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	13
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	15
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	17
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения	17
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	18
5.1. Основная литература	18
5.2. Дополнительная литература	18
5.3. Периодические издания	19
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	19
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	20
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	23
7.1. Паспорт фонда оценочных средств	23
7.2. Критерии оценки знаний	24
7.3. Оценочные средств для проведения для текущей аттестации	24
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации	32
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации	32
7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации	34
8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	35

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология входит в общепрофессиональный цикл. Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Обществознание», «Философия», «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса». Компетенции, формируемые по предшествующим дисциплинам и необходимые при изучении данной дисциплины:

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

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- применения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности, анализа и приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- эффективного общения с лицами разного возраста в профессиональной деятельности;
- публичного выступления и речевой аргументации позиции.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности;
- использовать периодические и специальные издания, справочную литературу в профессиональной деятельности;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, правильно организовать психологический контакт с клиентами (потребителями услуг);
- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения, знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий, механизмы взаимопонимания в общении, техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, этические принципы общения.
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
- взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения, знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий, механизмы взаимопонимания в общении, техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, этические принципы общения.

Максимальная учебная нагрузка 61 час, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 50 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 2 часа;
- консультация 3 часа;
- экзамен 6 часов.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (Перечень формируемых компетенций)

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 9	применять техники и приемы эффективного общения в	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли

ОК	Умения	Знания
	<p>профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>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.</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы дисциплины	61
1. Основное содержание	50
теоретическое обучение	20
практические занятия	30
самостоятельная работа	2
консультация	3
Промежуточная аттестация (экзамен)	6

2.2. Структура дисциплины:

Наименование разделов	Всего	Количество аудиторных часов	
		Теоретическое обучение	Практическое обучение
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	4	4	
Раздел 2. Психология общения	20	10	10
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	14	4	10
Раздел 4. Этические формы общения	12	2	10
ИТОГО	50	20	30

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Часы	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		4	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	4	
	Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	ОК 01-05
	Взаимосвязь общения и деятельности	2	ОК 09
Раздел 2. Психология общения		20	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль	2	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друга	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	Практические занятия	4	
	Самодиагностика по теме «Общение».	2	
	Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению	2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры	2	
	Практические занятия	4	
	Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения	2	
	Анализ ролевых игр	2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	Практические занятия	2	
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		14	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	
	Практические занятия	6	
	Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	2	

	Анализ производственных конфликтов	2	
	Составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения	2	
	Практические занятия	4	
	Гнев и агрессия. Разрядка эмоций	2	
	Правила поведения в конфликтах	2	
Раздел 4. Этические формы общения		12	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали		
	Практические занятия	10	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности	2	
	Этнические принципы общения	2	
Всего:		50	

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. 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	У
2	Раздел 2. Психология общения	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры Невербальная коммуникация Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	Т, Р, У
3	Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	Т, Р, У
4	Раздел 4. Этические формы общения	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения.	Т, Р, У
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос			

2.4.2. Занятия семинарского типа

не предусмотрены

2.4.3. Практические занятия

Наименование раздела	Наименование практических работ	Форма текущего
----------------------	---------------------------------	----------------

		контроля
Раздел 2. Психология общения	Самодиагностика по теме «Общение».	Т, Р, У
	Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	
	Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения	
	Анализ ролевых игр.	
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	Т, Р, У
	Анализ производственных конфликтов	
	Составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	
	Гнев и агрессия. Разрядка эмоций	
	Правила поведения в конфликтах	
Раздел 4. Этические формы общения	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	Т, Р, У
	Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности	
	Этнические принципы общения	

2.4.4. Содержание самостоятельной работы (Примерная тематика рефератов)

1. Самооценка и мотивационно - потребностная сфера личности пожилых людей.
2. Виды и методы исследования. Исследования в области психологии старения.
3. Потеря семейных ролей, обмен семейной поддержкой. Конфликт поколений. Традиции и старость.
4. Труднопреодолимые барьеры и пути к их приспособлению. Дефицит информации или ее недостаточная насыщенность.
5. Общение людей с ограниченными возможностями как сфера социализации.
6. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
7. Этика социальной работы с пожилыми и с категорией людей с ограниченными возможностями. Социально-психологическая компетентность в работе с пожилыми людьми.
8. Основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе.
9. Психологический климат коллектива и факторы, его определяющие.

2.4.4.1. Примерная тематика сообщений.

1. Значение, задачи, предмет и методы психологии общения.
2. Психические познавательные процессы: внимание, ощущения и восприятие, память, воображение, мышление и речь.
3. Понятие об эмоциях и чувствах, их функции. Различия между эмоциями и чувствами. Виды эмоций. Эмоциональные явления.
4. Понятие о воле, ее значение. Признаки волевого действия. Волевые качества личности.
5. Понятия «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность»
6. Основные социально-психологические характеристики личности. Структура личности.
7. Психоаналитические теории личности (З. Фрейд, К. Юнг, А. Адлер) Теория личности по В. Франклу. Гуманистические теории личности (К. Роджерс, А. Маслоу)
8. Общие сведения о темпераменте. Учение о темпераменте Гиппократа.
9. Физиологические основы темперамента. Учение И.П. Павлова о ВНД и типы темперамента.
10. Характерологические особенности темперамента.
11. Общие сведения о характере. Структура характера по Петровскому. Акцентуация характера.
12. Девиантное и делинквентное поведение: причины и виды.
13. Аддикции. Аддиктивное поведение: формы и причины.
14. Причины и классификация отклонений в развитии у детей. Параметры психического дизонтогенеза.

2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является важнейшей формой учебно-познавательного процесса.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в ход лекционных занятий, а также сформировать практические навыки подготовки в области психологии социально-правовой деятельности.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- самостоятельное изучение некоторых вопросов (конспектирование);
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет ресурсов;
- подготовку к тестированию;
- подготовку к практическим занятиям,
- самостоятельное выполнение домашних заданий,
- подготовку реферата (сообщения) по одной из проблем курса.

На самостоятельную работу студентов отводится 2 часа учебного времени

Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	Киселев, В. В. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В. В. Киселев. - Москва : КноРус, 2023. - 213 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: https://book.ru/book/949530 . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-406-11717-0.
Раздел 2. Психология общения	Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511865
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. - Москва : Юрайт, 2023. - 161 с. - (Профессиональное образование). - URL: https://urait.ru/bcode/517933 . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-10547-6.
Раздел 4. Этические формы общения	Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. - Москва : Юрайт, 2023. - 161 с. - (Профессиональное образование). - URL: https://urait.ru/bcode/517933 . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-10547-6.

Кроме перечисленных источников студент может воспользоваться поисковыми системами сети Интернет по теме самостоятельной работы.

Для освоения данной дисциплины и выполнения предусмотренных учебной программой курса заданий по самостоятельной работе студент может использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

-методические рекомендации преподавателя к лекционному материалу;

Началом организации любой самостоятельной работы должно быть привитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой. Этот процесс, в первую очередь, связан с нахождением необходимой для успешного овладения учебным материалом литературой. Студент должен уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

Студенты для полноценного освоения учебного курса должны составлять конспекты как при прослушивании его теоретической (лекционной) части, так и при подготовке к практическим (лабораторным) занятиям. Желательно, чтобы конспекты лекций записывались в логической последовательности изучения курса и содержались в одной тетради.

3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации компетентного подхода предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В процессе преподавания применяются образовательные технологии развития критического мышления. Обязательны компьютерные лабораторные практикумы по разделам дисциплины.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются компьютерное тестирование, тематические презентации, интерактивные технологии.

3.1. Образовательные технологии при проведении лекций

Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
Тема 1.1. Введение	Лекция-дискуссия	4
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Круглый стол	2*
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Проблемное изложение	2
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Проблемное изложение	2*
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Пресс-конференция	2
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Аудиовизуальная технология	2*
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Решение задач, имеющих профессиональный смысл	2*
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах	Пресс-конференция	2*
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Круглый стол	2
Итого по курсу		20
в том числе интерактивное обучение*		10*

3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий

Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
Самодиагностика по теме «Общение»	Решение задач кейс-методом	2
Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	Дискуссия по теоретическим вопросам.	2*
Рольные игры, направленные на групповое принятие решения	Пресс-конференция	2
Анализ ролевых игр	Решение задач кейс-методом	2*
Рольные игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать	Решение задач малыми группами	2
Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	Решение задач кейс-методом	2
Анализ производственных конфликтов	Пресс-конференция	2
Составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	Решение задач малыми группами	2*
Гнев и агрессия. Разрядка эмоций	Дискуссия по теоретическим вопросам	2
Правила поведения в конфликтах	Решение задач кейс-методом	2
Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	Решение задач малыми группами	2
Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	Дискуссия по теоретическим вопросам	2
Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	Решение задач кейс-методом	2*
Деловой этикет в профессиональной деятельности	Пресс-конференция	2
Этнические принципы общения	Решение задач малыми группами	2*
Итого по курсу		30
в том числе интерактивное обучение*		10*

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебной дисциплины осуществляется в специально оборудованном кабинете.

Оборудование учебного кабинета:

- учебная мебель
- доска учебная
- учебно-методические материалы

Учебно-методическое обеспечение:

Рабочая учебная программа

Фонд оценочных средств

Учебники

Методические разработки к занятиям

Дидактический раздаточный материал

Карточки-задания, тестовые задания

Демонстрационные материалы (мультимедийные презентации, видеофильмы)

4.2. Перечень необходимого программного обеспечения

1. 7-zip; (лицензия на англ. <http://www.7-zip.org/license.txt>)
2. Adobe Acrobat Reader; (лицензия - <https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
3. Adobe Flash Player; (лицензия - <https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
4. Microsoft Office 2003; (лицензия - <http://www.openoffice.org/license.html>)
5. FreeCommander; (лицензия - <https://freecommander.com/ru/%d0%bb%d0%b8%d1%86%d0%b5%d0%bd%d0%b7%d0%b8%d1%8f/>)
6. Mozilla Firefox.(лицензия - <https://www.mozilla.org/en-US/MPL/2.0/>)

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>
3. Сахарчук, Е. С. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. С. Сахарчук. - Москва : КноРус, 2023. - 196 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL:<https://book.ru/book/945172>). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-406-10311-1.
4. Семенова, В. В. Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В. В. Семенова, И. С. Кошель. - Москва : КноРус, 2022. - 172 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://book.ru/book/943022> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-406-09230-9.
5. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 202 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/516252>). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-06957-0.

5.2 Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834>
2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 192 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0881-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1912091> . – Режим доступа: по подписке.
3. Киселев, В. В. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В. В. Киселев. - Москва : КноРус, 2023. - 213 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://book.ru/book/949530> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-406-11717-0.

4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489968>
5. Рогов Е. Психология общения + eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е., И. — Москва : КноРус, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-406-11480-3. — URL: <https://book.ru/book/948886> . — Текст : электронный
6. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. - Москва : Юрайт, 2023. - 161 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/517933> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-10547-6.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>
2. Прикладная психология и педагогика. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=3068d861-3d0b-11e6-a9af-90b11c31de4c>
3. Психологический журнал. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/614>

5.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российское образование [Федеральный портал]. - URL: <https://www.edu.ru/>

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» нацелена на формирование следующих компетенций: общения с лицами разного возраста и инвалидами, публичного выступления и речевой аргументации позиции, оказания консультационной помощи гражданам по вопросам компьютерного обеспечения, объяснения сущности психических процессов, организации психологического контакта с клиентами (потребителями услуг), психологической характеристики личности, применения приемов делового общения и правила культуры поведения, следования этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности, знать основные понятия и категории медико-социальной экспертизы, основные функции учреждений службы по программированию компьютерных систем.

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практики) с включением инновационных элементов.

С точки зрения используемых методов лекции подразделяются следующим образом: информационно-объяснительная лекция, повествовательная, лекция-беседа, проблемная лекция и т. д.

Устное изложение учебного материала на лекции должно конспектироваться. Слушать лекцию нужно уметь – поддерживать своё внимание, понять и запомнить услышанное, уловить паузы. В процессе изложения преподавателем лекции студент должен выяснить все непонятные вопросы. Записывать содержание лекции нужно обязательно – записи помогают поддерживать внимание, способствуют пониманию и запоминанию услышанного, приводят знание в систему, служат опорой для перехода к более глубокому самостоятельному изучению предмета.

Методические рекомендации по конспектированию лекций:

- запись должна быть системной, представлять собой сокращённый вариант лекции преподавателя. Необходимо слушать, обдумывать и записывать одновременно;
- запись ведётся очень быстро, чётко, по возможности короткими выражениями;
- не прекращая слушать преподавателя, нужно записывать то, что необходимо усвоить. Нельзя записывать сразу же высказанную мысль преподавателя, следует её понять и после этого кратко записать своими словами или словами преподавателя. Важно, чтобы в ней не был потерян основной смысл сказанного.
- имена, даты, названия, выводы, определения записываются точно;
- следует обратить внимание на оформление записи лекции. Для каждого предмета заводится общая тетрадь. Отличным от остального цвета следует выделять отдельные мысли и заголовки, сокращать отдельные слова и предложения, использовать условные знаки, буквы латинского и греческого алфавитов, а также некоторые приёмы стенографического сокращения слов.

Практические занятия по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» проводятся в основном по схеме:

- устный опрос по теории в начале занятия (обсуждение теоретических проблемных вопросов по теме);
- работа в группах по разрешению различных ситуаций по теме занятия;
- решение практических задач индивидуально;
- подведение итогов занятия (или рефлексия);
- индивидуальные задания для подготовки к следующим практическим занятиям.

Цель практического занятия - научить студентов применять теоретические знания при решении практических задач на основе реальных данных.

На практических занятиях преобладают следующие методы:

- вербальные (преобладающим методом должно быть объяснение);
- практические (письменные задания, групповые задания и т. п.).

Важным для студента является умение рационально подбирать необходимую учебную литературу. Основными литературными источниками являются:

- библиотечные фонды филиала КубГУ в г. Геленджике;
- электронная библиотечная система «Университетская библиотека он-лайн»;
- электронная библиотечная система Издательства «Лань».

Поиск книг в библиотеке необходимо начинать с изучения предметного каталога и создания списка книг, пособий, методических материалов по теме изучения.

Просмотр книги начинается с титульного листа, следующего после обложки. На нём обычно помещаются все основные данные, характеризующие книгу: название, автор, выходные данные, данные о переиздании и т.д. На обороте титульного листа даётся аннотация, в которой указывается тематика вопросов, освещённых в книге, определяется круг читателей, на который она рассчитана. Большое значение имеет предисловие книги, которое знакомит читателя с личностью автора, историей создания книги, раскрывает содержание.

Прочитав предисловие и получив общее представление о книге, следует обратиться к оглавлению. Оглавление книги знакомит обучаемого с содержанием и логической структурой книги, позволяет выбрать нужный материал для изучения. Год издания книги позволяет судить о новизне материала. В книге могут быть примечания, которые содержат различные дополнительные сведения. Они печатаются вне основного текста и разъясняют отдельные вопросы. Предметные и алфавитные указатели значительно облегчают повторение изложенного в книге материала. В конце книги может располагаться вспомогательный материал. К нему обычно относятся инструкции, приложения, схемы, ситуационные задачи, вопросы для самоконтроля и т.д.

Для лучшего представления и запоминания материала целесообразно вести записи и конспекты различного содержания, а именно:

- пометки, замечания, выделение главного;
- план, тезисы, выписки, цитаты;
- конспект, рабочая записка, реферат, доклад, лекция и т.д.

Читать учебник необходимо вдумчиво, внимательно, не пропуская текста, стараясь понять каждую фразу, одновременно разбирая примеры, схемы, таблицы, рисунки, приведённые в учебнике.

Одним из важнейших средств, способствующих закреплению знаний, является краткая запись прочитанного материала – составление конспекта. Конспект – это краткое связное изложение содержания темы, учебника или его части, без подробностей и второстепенных деталей. По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану учебника. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана. Если учебник разделён на небольшие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл заголовка.

Требования к конспекту:

- краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова;

- содержательность записи - записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла. Объём конспекта, как правило, меньше изучаемого текста в 7-15 раз;
- конспект может быть как простым, так и сложным по структуре – это зависит от содержания книги и цели её изучения.

Методические рекомендации по конспектированию:

- прежде чем начать составлять конспект, нужно ознакомиться с книгой, прочитать её сначала до конца, понять прочитанное;
- на обложке тетради записываются название конспектируемой книги и имя автора, составляется план конспектируемого текста;
- записи лучше делать при прочтении не одного-двух абзацев, а целого параграфа или главы;
- конспектирование ведётся не с целью иметь определённые записи, а для более полного овладения содержанием изучаемого текста, поэтому в записях отмечается и выделяется всё то новое, интересное и нужное, что особенно привлекло внимание;
- после того, как сделана запись содержания параграфа, главы, следует перечитать её, затем снова обращаться к тексту и проверить себя, правильно ли изложено содержание.

Техника конспектирования:

- конспектируя книгу большого объёма, запись следует вести в общей тетради;
- на каждой странице слева оставляют поля шириной 25-30 мм для записи коротких подзаголовков, кратких замечаний, вопросов;
- каждая страница тетради нумеруется;
- для повышения читаемости записи оставляют интервалы между строками, абзацами, новую мысль начинают с «красной» строки;
- при конспектировании широко используют различные сокращения и условные знаки, но не в ущерб смыслу записанного. Рекомендуется применять общеупотребительные сокращения, например: м.б. – может быть; гос. – государственный; д.б. – должно быть и т.д.
- не следует сокращать имена и названия, кроме очень часто повторяющихся;
- в конспекте не должно быть механического переписывания текста без продумывания его содержания и смыслового анализа.

Для написания реферата необходимо выбрать тему, согласовать ее с преподавателем, подобрать несколько источников по теме, выполнить анализ источников по решению проблемы, обосновать свою точку зрения на решение проблемы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>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</p>

7.2. Критерии оценки знаний

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Реферат. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат оценивается по количеству обработанных источников, глубине анализа проблемы, качестве обоснования авторской позиции, глубине раскрытия темы.

Тест. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тест оценивается по количеству правильных ответов (не менее 50%).

Практическая работа. Один из видов активной самостоятельной работы учащихся, который проводится с применением различных методов.

Устный опрос. Основной метод контроля знаний, умений и навыков студента, путём вопросов и ответов. Более гибкий, в сравнении с письменным вид опроса, позволяет более гибко оценивать уровень подготовки.

Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

7.3. Оценочные средств для проведения текущей аттестации

Текущий контроль может проводиться в форме:

- реферат
- индивидуальный устный опрос
- письменный контроль
- тестирование по теоретическому материалу

Форма аттестации	Знания	Умения	Владения (навыки)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Устный опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Контрольные вопросы по темам прилагаются
Рефераты	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников	Темы рефератов прилагаются
Практические работы	Контроль знания теоретических основ, возможностей и принципов использования	Оценка умения работать с современной техникой, использовать возможности при решении практических задач.	Оценка навыков работы с техникой	Оценка способности оперативно и качественно решать поставленные на практических работах задачи и аргументировать результаты	Темы работ прилагаются
Тестирование	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков логического анализа и синтеза при сопоставлении конкретных понятий	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Вопросы прилагаются

Примерные тестовые задания для текущей аттестации:

1. Сопоставление себя с другими людьми, когда каждый из партнеров по общению уподобляет себя другому, представляет собой:
 - а) общение, как своеобразную речевую технику;
 - б) общение как искусство любить людей;
 - в) общение как взаимодействие людей;
 - г) общение как понимание друг друга и самосовершенствование.
2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
 - а) перцептивная;
 - б) коммуникативная;
 - в) интерактивная;
 - г) нейтральная.
3. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

- а) либеральный;
 - б) индивидуальный;
 - в) демократический;
 - г) авторитарный.
4. По содержанию общение должно быть разделено на следующие виды:
- а) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное;
 - б) социальное, духовное, манипулятивное, материальное;
 - в) прямое, косвенное, деловое, мотивационное, когнитивное, деятельностное.
5. Общение по правилу «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым» называется:
- а) личностным;
 - б) светским;
 - в) примитивным;
 - г) деловым.
6. Уровень общения, в процессе которого один из партнеров подавляет другого, называется:
- а) манипулятивным;
 - б) высшим;
 - в) примитивным;
 - г) деловым.
7. Умение и желание выражать свою точку зрения и готовность учитывать позиции других характеризует:
- а) открытую стратегию общения;
 - б) ролевую стратегию общения;
 - в) диалогическую стратегию общения;
 - г) личностную стратегию общения.
8. Учеными установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:
- а) текстовую форму;
 - б) слова;
 - в) интонацию;
 - г) мимику и жесты.
9. Какой из этических принципов лишний:
- а) пунктуальность;
 - б) конфиденциальность;
 - в) грамотность;
 - г) небрежность.
10. Произнесение вслух имени человека относится к приёму:
- а) имя собственное;
 - б) зеркало отношений;
 - в) комплименты;
 - г) терпеливый слушатель.
11. Употребление «золотых слов» относится к приёму:
- а) имя собственное;
 - б) зеркало отношений;
 - в) комплименты;
 - г) терпеливый слушатель.

12. Улыбка, демонстрация положительных эмоций партнеру – черты приёма:
Министерство
- а) комплименты;
 - б) зеркало отношений;
 - в) терпеливый слушатель;
 - г) имя собственное.
13. Слушая собеседника не следует:
- а) давать непрошенные советы;
 - б) притворяться слушающим;
 - в) тянуть с ответом;
 - г) делать поспешные выводы.
14. Как надо слушать? Выберите неверный вариант:
- а) старайтесь выразить понимание;
 - б) слушайте самого себя;
 - в) не уходите от ответственности за общение;
 - г) можете притворяться слушающим для вашей же пользы.
15. Какой приём влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника?
- а) зеркало отношений;
 - б) терпеливый слушатель;
 - в) комплименты;
 - г) личная жизнь.
16. Доброе, приятное выражение лица, лёгкая улыбка невольно притягивают людей. Этим характеризуется приём:
- а) зеркало отношений;
 - б) комплименты;
 - в) терпеливый слушатель;
 - г) имя собственное.
17. Приём, предполагающий небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник:
- а) зеркало отношений;
 - б) комплименты;
 - в) терпеливый слушатель;
 - г) имя собственное.
18. Оценочное суждение, в котором человека сравнивают с другими, причём это сравнение в его пользу:
- а) комплимент;
 - б) похвала;
19. Охарактеризуйте принципы обращения с людьми:
- а) «в качестве свиньи»;
 - б) «всегда вдвоём»;
 - в) идиотизма;
 - г) «покажи товар лицом»;
 - д) «120 минут».
20. Доброе, приятное выражение лица, лёгкая улыбка невольно притягивают людей. Этим характеризуется приём:

- а) зеркало отношений;
- б) комплименты;
- в) терпеливый слушатель;
- г) имя собственное.

21. Сопоставление себя с другим, когда каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:

- а) общение как своеобразную речевую технику;
- б) общение как искусство любить людей;
- в) общение как взаимодействие людей;
- г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.

22. Человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманно, он жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни:

- а) флегматик
- б) сангвиник
- в) холерик
- г) меланхолик

23. Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляет замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью:

- а) флегматик
- б) сангвиник
- в) холерик
- г) меланхолик

24. Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:

- а) флегматик
- б) сангвиник
- в) холерик
- г) меланхолик

25. Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность

- а) флегматик
- б) сангвиник
- в) холерик
- г) меланхолик

26. Подход, связанный с логическим анализом и аргументацией, - это:

- а) авторитарный;
- б) логический;
- в) критикующий;
- г) прогностический.

27. Цель, не относящаяся к группе конструктивных целей:

- а) обсудить все возможные варианты решения проблемы;
- б) оценить возможности единомышленников и противников;
- в) превратить дискуссию в спор;

г) выработать коллективное мнение.

28. Наиболее правильное определение критики:

а) обсуждение, разговор с целью оценить достоинства, обнаружить недостатки и наказать виновных;

б) резкое суждение о чем-либо;

в) обсуждение, разговор с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки;

г) порицание.

29. Критикующему запрещено:

а) сводить разговор к отрицанию;

б) унижать достоинство критикуемого;

в) возвращаться к прошлым грехам;

г) все вышеперечисленное.

30. Поведение и действия субъектов конфликтов направляются:

а) конфликтующими сторонами;

б) конфликтным состоянием;

в) предметом противоборства;

г) объектом конфликта.

31. Субъектом конфликта может выступать:

а) конфликтное действие;

б) предмет противоборства;

в) индивид, группа, класс, социальный институт т.д.;

г) источник конфликта.

32. Причина конфликта, вызванного неудовлетворительными коммуникациями, заключается:

а) в плохой передаче информации;

б) в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации;

в) неравномерном распределении ресурсов;

г) различия поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон.

33. Толчок для реализации конфликта:

а) инцидент;

б) напряженность;

в) ссора;

г) недовольство.

34. Недовольство как стадия конфликта характеризуется:

а) несходством во мнениях и взглядах оппонентов;

б) действиями, препятствующими действиям оппонента;

в) ощущением и высказыванием неудовлетворенности;

г) осознанием произошедшего инцидента.

35. Конфликт разрешится в отношении между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:

а) конструктивным;

б) деструктивным;

в) конструктивно-деструктивным;

г) нет правильного ответа.

36. Применение какого из нижеперечисленных правил не приемлемо для удачного разрешения конфликта:

- а) обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов;
- б) противникам необходимо признать мнение друг друга;
- в) демонстрировать понимание роли другого;
- г) игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт.

37. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, и до определенной степени – это:

- а) компромисс;
- б) сглаживание;
- в) уклонение;
- г) решение проблемы

38. Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях, - это

- а) Срыв;
- б) Депрессия;
- в) Стресс;
- г) Нервное перенапряжение.

39. К физическим признакам стресса не относится:

- а) бессонница;
- б) гнев;
- в) головокружение;
- г) опухание суставов.

40. Булимия – это:

- а) постоянное чувство голода;
- б) затрудненное глотание;
- в) потеря аппетита;
- г) резкая потеря веса.

Примерные вопросы для устного опроса по темам:

1. Влияние эмоций на деятельность человека.
2. Роль памяти, внимания и сознания в процессе социально-правовой деятельности.
3. Эмоциональные и волевые процессы
4. Психология личности и индивидуальности.
5. Типы и свойства темперамента. Влияние темперамента на деятельность юриста.
6. Память, её основные процессы, качества, виды.
7. Внимание: понятие, свойства, виды.
8. Общение как процесс восприятия людьми друг друга.
9. Особенности процесса общения в социально-правовой деятельности.
10. Цели и мотивы социального поведения.

Примерные вопросы для контроля самостоятельной работы:

1. Определение социальной установки, её функции и структура.
2. Структура, виды межличностных отношений.
3. Стили поведения людей в конфликте.
4. Способы управления конфликтами в организации.

5. Понятие групповой динамики, её механизмы.
6. Возрастные изменения личности и пути выхода из кризиса.
7. Инвалидность как социальная и психологическая проблема.
8. Развитие навыков профессионального взаимодействия с инвалидами.
9. Особенности психологии социально-правовой деятельности с пожилыми людьми.
10. Понятие и виды девиантного поведения.

Примерные темы рефератов:

1. Темперамент и личность.
2. Конституционная типология личности.
3. Типология характеров.
4. Теории личности.
5. Типология личности.
6. Методы психологического воздействия на личность.
7. Проведение социально-психологического исследования в коллективе.
8. Типы темпераментов.
9. Теории эмоций.
10. Труды известных психологов.
11. Этнопсихология.
12. Психология личности с психическими аномалиями.
13. Социально-психологическое прогнозирование.
14. Психология организованной преступности.
15. Девиантное поведение и его особенности.
16. Эмоции и личность. Семинарское занятие.
17. Стресс в жизни человека. Стрессоустойчивость.
18. Аффект, его уголовно-правовое и криминологическое значение.
19. Агрессивность и агрессивное поведение.
20. Роль общения в психическом развитии человека.
21. Общение и речь.
22. Теории эмоций.
23. Психосоматика
24. Невербальные формы общения.
25. Девиантное поведение и особенности его проявления.
26. Психологические аспекты умения вести переговоры.
27. Проблема несовершеннолетних в психологии.
28. Причины суицида.
29. Формирование убеждения.
30. Конфликтология. Роль и стадии конфликта.
31. Темперамент и личность.
32. Конституционная типология личности.
33. Типология характеров.
34. Теории личности.
35. Типология личности.
36. Социально-психологическое прогнозирование преступного поведения.
37. Психология организованной преступности.
38. Девиантное поведение и его особенности.
39. Эмоции и личность. Семинарское занятие.

40. Стресс в жизни человека. Стрессоустойчивость.
41. Аффект, его уголовно-правовое и криминологическое значение.
42. Агрессивность и агрессивное поведение.
43. Роль общения в психическом развитии человека.
44. Общение и речь. Семинарское занятие.
45. Теории эмоций. Семинарское занятие.
46. Правовая социализация и правопослушное поведение. Семинарское занятие.
47. Норма и отклонение в развитии человека. Семинарское занятие.
48. Девиантное поведение и особенности его проявления.

7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Владение (навыки)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания базовых положений в области психологии м конфликтологии	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются
		Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональн ой деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессионально й деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задачи прилагаются

7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Темперамент и личность.
2. Конституционная типология личности.
3. Типология характеров.
4. Теории личности.
5. Характеристика восприятия и его особенности.
6. Методы психологического воздействия на личность.
7. Понятия и виды памяти.
8. Восприятие и виды его формирования..
9. Психология личности с психическими аномалиями.
10. Девиантное поведение и его особенности.
11. Эмоции и личность.
12. Стресс в жизни человека. Стрессоустойчивость.
13. Агрессивность и агрессивное поведение.
14. Роль общения в психическом развитии человека.
15. Общение и речь.
16. Теории эмоций.

17. Девиантное поведение и особенности его проявления.
18. Формирование убеждения.
19. Динамика личности и воспитательный процесс.
20. Ощущение: понятие, виды.
21. Мышление: понятие и виды. Способы активизации мыслительных процессов.
Воображение и его виды.
22. Общая характеристика внимания и его основных свойств. Виды внимания.
23. Понятия эмоция, чувство, психическое состояние, их соотношение.
24. Состояние тревожности, психической напряженности.
25. Психология личности.
26. Теории личности.
27. Взаимосвязь биологических и социальных факторов в психическом развитии личности. Социализация личности.
28. . Структура личности. Биологическое и социальное в структуре личности.
29. Этапы формирования личности.
30. Индивидуально-психологические особенности личности.
31. Мотивация поведения личности.
32. Способности: понятие и виды.
33. Характер: понятие, типы. Классификация черт характера.
34. Психология человека в обществе.
35. Деятельность человека в обществе: понятие, виды, особенности, отличие от поведения животных.
36. Предмет социально-психологической деятельности.
37. Психология малых групп.
38. Социализация личности.

7.4.2. Примерные задачи для практической работы.

Что понимается под темпераментом? Что составляет природную основу темперамента? Назовите и охарактеризуйте основные типы темперамента.

На основании приведенных далее характеристик определите тип темперамента школьника.

Виктор Г., 3-й класс. Медлителен. Походка неторопливая, вразвалку. Говорит медленно, но обстоятельно, последовательно. На уроках сидит с равнодушным лицом, руки не поднимает, но на вопрос учителя всегда отвечает правильно. Когда учитель спрашивает, почему он не поднял руку, отделяется односложным ответом: «Да так...». Его трудно рассмешить или рассердить. Сам обычно не обижает товарищей, к ссорам других относится безразлично. Незлобив, но для товарища ленится что-либо сделать. В разговор вступает редко, больше молчит. Усваивает материал не сразу. Требуется несколько раз повторить ему новый материал, но задание выполняет правильно и аккуратно. Любит порядок. Придя в класс из другой школы, с трудом сдружился с ребятами. По словам матери, часто вспоминает старую учительницу. Видимо, привязчив. **ФЛЕГМАТИК**

Борис Р., 3-й класс. Безгранично увлекающийся. Часто берет работу не по силам. Крайне подвижен. В любую минуту готов сорваться с места и «лететь» куда угодно. Руки не находят покоя. Быстро и часто крутит головой во все стороны. Крайне вспыльчив. Усваивает материал быстро и правильно, но из-за торопливости дает сбивчивые ответы. Приходилось все время говорить ему: «Не отвечай сразу, подумай, не торопись». Резко переходит от смеха к гневу, и наоборот. Обожает военные игры. Очень инициативен. Учителя буквально засыпает вопросами. Отзывчив и на хорошее, и на дурное (на последнее реже, так как с ним ведется педагогическая работа). Когда рассердится, еще не умеет себя сдерживать, хотя и старается. Очень любит получать хорошие отметки. Говорит: «Изумрудная пятерочка». Может сбегать по любому поручению, но по дороге часто его забывает, так как от нетерпения и желания скорее его выполнить не успевает дослушать до конца. **ХОЛЕРИК**

Саша Д., 2-й класс. Очень впечатлительный. Малейшая неприятность выводит его из равновесия. Плачет по каждому пустяку. Однажды заплакал только из-за того, что не сразу нашел в портфеле учебник. Крайне обидчив. Долго помнит обиды и смотрит в окно вместо того, чтобы играть с товарищами. Покорно подчиняется всем правилам. Пассивен в детском коллективе. Часто обнаруживает неверие в свои силы. Если в работе встречаются трудности, легко опускает руки, теряется и не доводит дело до конца. Но если настоять на выполнении задания, в большинстве случаев справится с ним не хуже других. **МЕЛАНХОЛИК**

Лена В., 2-й класс. Очень подвижна, на уроках ни минуты не сидит спокойно, постоянно меняет позу, вертит что-либо в руках, тянет руку, разговаривает с соседом. Легко заинтересовывается всем новым, но сравнительно быстро остывает. Преобладающее настроение – веселое и бодрое. На вопрос: «Как дела?» обычно с улыбкой отвечает: «Очень хорошо!», хотя иногда оказывается, что полученные ею отметки не блестящи. Про пятерки радостно объявляет всем в доме. Двоек не скрывает, но всегда бодро добавляет: «Это у меня так, случайно...». Иногда огорчается, даже плачет но не надолго. Мимика живая. Несмотря на живость и непоседливость её легко дисциплинировать. На интересных уроках проявляет отличную работоспособность. Легко сходится с подругами, быстро привыкает к новым требованиям. Вёсьма разговорчива. **САНГВИНИК**

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материалы лекционных занятий

Лекция 1. Введение в учебную дисциплину

Эта лекция открывает курс «Психология делового общения и конфликтология». Задача курса – познакомить вас с основными понятиями и проблемами психологии делового общения. Мы коснемся также немного ее истории, в той мере, в какой это будет необходимо для раскрытия некоторых фундаментальных проблем, например проблемы предмета и метода. Мы познакомимся также с именами некоторых выдающихся ученых далекого прошлого и настоящего, их вкладами в развитие психологии.

Многие темы вы будете изучать затем более подробно и на более сложном уровне – в общих и специальных курсах. Некоторые же из них будут обсуждены только в этом курсе, и их освоение совершенно необходимо для вашего дальнейшего психологического образования.

Итак, самая общая задача «Введения» – заложить фундамент ваших психологических знаний.

Скажу несколько слов об особенностях психологии как науки.

В системе наук психологии должно быть отведено совершенно особое место, и вот по каким причинам.

Во-первых, это наука о самом сложном, что пока известно человечеству. Ведь психика – это «свойство высокоорганизованной материи». Если же иметь в виду психику человека, то к словам «высокоорганизованная материя» нужно прибавить слово «самая»: ведь мозг человека – это самая высокоорганизованная материя, известная нам. Знаменательно, что с той же мысли начинается свой трактат «О душе» выдающийся древнегреческий философ Аристотель. Он считает, что среди прочих знаний исследованию о душе следует отвести одно из первых мест, так как «оно – знание о наиболее возвышенном и удивительном».

Во-вторых, психология находится в особом положении потому, что в ней как бы сливаются объект и субъект познания. Чтобы пояснить это, воспользуюсь одним сравнением. Вот рождается на свет человек. Сначала, пребывая в младенческом возрасте, он не осознает и не помнит себя. Однако развитие его идет быстрыми темпами. Формируются его физические и психические способности; он учится ходить, видеть, понимать, говорить. С помощью этих способностей он познает мир; начинает действовать в нем; расширяется круг его общения. И вот постепенно из глубины детства приходит к нему и постепенно нарастает совершенно особое ощущение – ощущение собственного «Я». Где-то в подростковом возрасте оно начинает приобретать осознанные формы. Появляются вопросы: «Кто я? Какой я?», а позже и «Зачем я?». Те психические способности и функции, которые до сих пор служили ребенку средством для освоения внешнего мира – физического и социального, обращаются на познание самого себя; они сами становятся предметом осмысления и осознания. Точно такой же процесс можно проследить в масштабе всего человечества. В первобытном обществе основные силы людей уходили на борьбу за существование, на освоение внешнего мира. Люди добывали огонь, охотились на диких животных, воевали с соседними племенами, получали первые знания о природе.

Человечество того периода, подобно младенцу, не помнит себя. Постепенно росли силы и возможности человечества. Благодаря своим психическим способностям люди создали материальную и духовную культуру; появились письменность, искусства, науки. И вот наступил момент, когда человек задал себе вопросы: что это за силы, которые дают ему возможность творить, исследовать и подчинять себе мир, какова природа его разума, каким законам подчиняется его внутренняя, душевная, жизнь?

Этот момент и был рождением самосознания человечества, т. е. рождением *психологического знания*. Событие, которое когда-то произошло, можно коротко выразить так: если раньше мысль человека направлялась на внешний мир, то теперь она обратилась на саму себя. Человек отважился на то, чтобы с помощью мышления начать исследовать само мышление. Итак, задачи психологии несоизмеримо сложнее задач любой другой науки, ибо только в ней мысль совершает поворот на себя. Только в ней научное сознание человека становится его *научным самосознанием*.

Наконец, *в-третьих*, особенность психологии заключается в ее уникальных практических следствиях. Практические результаты от развития психологии должны стать не только несоизмеримо значительнее результатов любой другой науки, но и качественно другими. Ведь познать нечто – значит овладеть этим «нечто», научиться им управлять. Научиться управлять своими психическими процессами, функциями, способностями – задача, конечно, более грандиозная, чем, например, освоение космоса. При этом надо особенно подчеркнуть, что, *познавая себя, человек будет себя изменять*.

Психология уже сейчас накопила много фактов, показывающих, как новое знание человека о себе делает его другим: меняет его отношения, цели, его состояния и переживания. Если же снова перейти к масштабу всего человечества, то можно сказать, что психология – это наука, не только познающая, но и *конструирующая, созидаящая* человека.

И хотя это мнение не является сейчас общепринятым, в последнее время все громче звучат голоса, призывающие осмыслить эту особенность психологии, которая делает ее наукой *особого типа*.

В заключение надо сказать, что психология – очень молодая наука. Это более или менее понятно: можно сказать, что, как и у вышеупомянутого подростка, должен был пройти период становления духовных сил человечества, чтобы они стали предметом научной рефлексии.

Официальное оформление научная психология получила немногим более 100 лет назад, а именно в 1879 г.: в этом году немецкий психолог *В. Вундт* открыл в г. Лейпциге первую лабораторию экспериментальной психологии.

Появлению психологии предшествовало развитие двух больших областей знания: естественных наук и философий; психология возникла на пересечении этих областей, поэтому до сих пор не определено, считать психологию естественной наукой или гуманитарной. Из вышесказанного следует, что ни один из этих ответов, по-видимому, не является правильным. Еще раз подчеркну: это – наука *особого типа*.

Перейдем к следующему пункту нашей лекции – вопросу **о соотношении научной и житейской психологии**.

Любая наука имеет в качестве своей основы некоторый житейский, эмпирический опыт людей. Например, физика опирается на приобретаемые нами в повседневной жизни знания о движении и падении тел, о трении и инерции, о свете, звуке, теплоте и многом другом.

Математика тоже исходит из представлений о числах, формах, количественных соотношениях, которые начинают формироваться уже в дошкольном возрасте.

Но иначе обстоит дело с психологией. У каждого из нас есть запас житейских психологических знаний. Есть даже выдающиеся житейские психологи. Это, конечно, великие писатели, а также некоторые (хотя и не все) представители профессий, предполагающих постоянное общение с людьми: педагоги, врачи, священнослужители и др. Но, повторяю, и обычный человек располагает определенными психологическими знаниями. Об этом можно судить по тому, что каждый человек в какой-то мере может *понять* другого, *повлиять* на его поведение, *предсказать* его поступки, *учесть* его индивидуальные особенности, *помочь* ему и т. п.

Давайте задумаемся над вопросом: чем же отличаются житейские психологические знания от научных?

Я назову вам пять таких отличий.

Первое: житейские психологические знания конкретны; они приурочены к конкретным ситуациям, конкретным людям, конкретным задачам. Говорят, официанты и водители такси – тоже хорошие психологи. Но в каком смысле, для решения каких задач? Как мы знаем, часто – довольно прагматических. Также конкретные прагматические задачи решает ребенок, ведя себя одним образом с матерью, другим – с отцом, и снова совсем иначе – с бабушкой. В каждом конкретном случае он точно знает, как надо себя вести, чтобы добиться желаемой цели. Но вряд ли мы можем ожидать от него такой же проницательности в отношении чужих бабушки или мамы. Итак, житейские психологические знания характеризуются конкретностью, ограниченностью задач, ситуаций и лиц, на которые они распространяются.

Научная же психология, как и всякая наука, стремится к *обобщениям*. Для этого она использует *научные понятия*. Отработка понятий – одна из важнейших функций науки. В научных понятиях отражаются наиболее существенные свойства предметов и явлений, общие связи и соотношения. Научные понятия четко определяются, соотносятся друг с другом, связываются в законы.

Например, в физике благодаря введению понятия силы И. Ньютону удалось описать с помощью трех законов механики тысячи различных конкретных случаев движения и механического взаимодействия тел.

То же происходит и в психологии. Можно очень долго описывать человека, перечисляя в житейских терминах его качества, черты характера, поступки, отношения с другими людьми. Научная же психология ищет и находит такие обобщающие понятия, которые не только экономизируют описания, но и за конгломератом частных позволяют увидеть общие тенденции и закономерности развития личности и ее индивидуальные особенности. Нужно отметить одну особенность научных психологических понятий: они часто совпадают с житейскими по своей внешней форме, т. е. попросту говоря, выражаются теми же словами. Однако внутреннее содержание, значения этих слов, как правило, различны. Житейские термины обычно более расплывчаты и многозначны.

Однажды старшеклассников попросили письменно ответить на вопрос: что такое личность? Ответы оказались очень разными, а один учащийся ответил так: «Это то, что следует проверить по документам». Я не буду сейчас говорить о том, как понятие «личность» определяется в научной психологии, – это сложный вопрос, и мы им специально займемся позже, на одной из последних лекций. Скажу только, что

определение это сильно расходится с тем, которое было предложено упомянутым школьником.

Второе отличие житейских психологических знаний состоит в том, что они носят *интуитивный* характер. Это связано с особым способом их получения: они приобретаются путем практических проб и прилаживаний.

Подобный способ особенно отчетливо виден у детей. Я уже упоминала об их хорошей психологической интуиции. А как она достигается? Путем ежедневных и даже ежечасных испытаний, которым они подвергают взрослых и о которых последние не всегда догадываются. И вот в ходе этих испытаний дети обнаруживают, из кого можно «вить веревки», а из кого нельзя.

Часто педагоги и тренеры находят эффективные способы воспитания, обучения, тренировки, идя тем же путем: экспериментируя и зорко подмечая малейшие положительные результаты, т. е. в определенном смысле «идя на ощупь». Нередко они обращаются к психологам с просьбой объяснить психологический смысл найденных ими приемов.

В отличие от этого научные психологические знания *рациональны* и вполне *осознанны*. Обычный путь состоит в выдвижении словесно формулируемых гипотез и проверке логически вытекающих из них следствий.

Третье отличие состоит в *способах* передачи знаний и даже в самой *возможности их передачи*. В сфере практической психологии такая возможность весьма ограничена. Это непосредственно вытекает из двух предыдущих особенностей житейского психологического опыта – его конкретного и интуитивного характера. Глубокий психолог Ф. М. Достоевский выразил свою интуицию в написанных им произведениях, мы их все прочли – стали мы после этого столь же проницательными психологами? Передается ли житейский опыт от старшего поколения к младшему? Как правило, с большим трудом и в очень незначительной степени. Вечная проблема «отцов и детей» состоит как раз в том, что дети не могут и даже не хотят перенимать опыт отцов. Каждому новому поколению, каждому молодому человеку приходится самому «набивать шишки» для приобретения этого опыта.

В то же время в науке знания аккумулируются и передаются с большим, если можно так выразиться, КПД. Кто-то давно сравнил представителей науки с пигмеями, которые стоят на плечах у великанов – выдающихся ученых прошлого. Они, может быть, гораздо меньше ростом, но видят дальше, чем великаны, потому что стоят на их плечах. Накопление и передача научных знаний возможна благодаря тому, что эти знания кристаллизуются в понятиях и законах. Они фиксируются в научной литературе и передаются с помощью вербальных средств, т. е. речи и языка, чем мы, собственно говоря, и начали сегодня заниматься.

Четвертое различие состоит в **методах** получения знаний в сферах житейской и научной психологии. В житейской психологии мы вынуждены ограничиваться наблюдениями и размышлениями. В научной психологии к этим методам добавляется *эксперимент*.

Суть экспериментального метода состоит в том, что исследователь не ждет стечения обстоятельств, в результате которого возникает интересующее его явление, а вызывает это явление сам, создавая соответствующие условия. Затем он целенаправленно варьирует эти условия, чтобы выявить закономерности, которым данное явление подчиняется. С введением в психологию экспериментального метода (открытия в конце прошлого века первой экспериментальной лаборатории) психология, как я уже говорила, оформилась в самостоятельную науку.

Наконец, *пятое* отличие, и вместе с тем преимущество, научной психологии состоит в том, что она располагает обширным, разнообразным и подчас *уникальным фактическим материалом*, недоступным во всем своем объеме ни одному носителю житейской психологии. Материал этот накапливается и осмысливается, в том числе в специальных отраслях психологической науки, таких, как возрастная психология, педагогическая психология, пато – и нейропсихология, психология труда и инженерная психология, социальная психология, зоопсихология и др. В этих областях, имея дело с различными стадиями и уровнями психического развития животных и человека, с дефектами и болезнями психики, с необычными условиями труда – условиями стресса, информационных перегрузок или, наоборот, монотонии и информационного голода, – психолог не только расширяет круг своих исследовательских задач, но и сталкивается с новыми неожиданными явлениями. Ведь рассмотрение работы какого-либо механизма в условиях развития, поломки или функциональной перегрузки с разных сторон высвечивает его структуру и организацию.

Приведу короткий пример. Вы, конечно, знаете, что у нас в г. Загорске существует специальный интернат для слепоглухонемых детей. Это дети, у которых нет слуха, нет зрения и, конечно, первоначально нет речи. Главный «канал», через который они могут вступать в контакт с внешним миром, – это осязание.

И вот через этот чрезвычайно узкий канал в условиях специального обучения они начинают познавать мир, людей и себя! Процесс этот, особенно вначале, идет очень медленно, он развернут во времени и во многих деталях может быть увиден как бы через «временную лупу» (термин, который использовали для описания этого феномена известные советские ученые А. И. Мещеряков и Э. В. Ильенков). Очевидно, что в случае развития нормального здорового ребенка многое проходит слишком быстро, стихийно и незамеченно. Таким образом, помощь детям в условиях жестокого эксперимента, который поставила над ними природа, помощь, организуемая психологами совместно с педагогами-дефектологами, превращается одновременно в важнейшее средство познания общих психологических закономерностей – развития восприятия, мышления, личности.

Итак, обобщая, можно сказать, что разработка специальных отраслей психологии является *Методом* (методом с большой буквы) общей психологии. Такого метода лишена, конечно, житейская психология.

Теперь, когда мы убедились в целом ряде преимуществ научной психологии перед житейской, уместно поставить вопрос: а какую позицию научные психологи должны занять по отношению к носителям житейской психологии?

Предположим, вы окончили университет, стали образованными специалистами-психологами. Вообразите себя в этом состоянии. А теперь вообразите рядом с собой какого-нибудь мудреца, необязательно живущего сегодня, какого-нибудь древнегреческого философа, например. Этот мудрец – носитель многовековых размышлений людей о судьбах человечества, о природе человека, его проблемах, его счастье. Вы – носитель научного опыта, качественно другого, как мы только что видели. Так какую же позицию вы должны занять по отношению к знаниям и опыту мудреца? Вопрос этот не праздный, он неизбежно рано или поздно встанет перед каждым из вас: как должны соотноситься в вашей голове, в вашей душе, в вашей деятельности эти два рода опыта?

Я хотела бы предупредить вас об одной ошибочной позиции, которую, впрочем, нередко занимают психологи с большим научным стажем. «Проблемы человеческой

жизни, – говорят они, – нет, я ими не занимаюсь. Я занимаюсь научной психологией. Я разбираюсь в нейронах, рефлексах, психических процессах, а не в „муках творчества“.

Имеет ли эта позиция некоторые основания? Сейчас мы уже можем ответить на этот вопрос: да, имеет. Эти некоторые основания состоят в том, что упомянутый научный психолог вынужден был в процессе своего образования сделать шаг в мир отвлеченных общих понятий, он вынужден был вместе с научной психологией, образно говоря, загнать жизнь *in vitro*¹, «разъять» душевную жизнь «на части». Но эти необходимые действия произвели на него слишком большое впечатление. Он забыл, с какой целью делались эти необходимые шаги, какой путь предполагался дальше. Он забыл или не дал себе труда осознать, что великие ученые – его предшественники вводили новые понятия и теории, выделяя существенные стороны реальной жизни, предполагая затем вернуться к ее анализу с новыми средствами.

История науки, в том числе психологии, знает немало примеров того, как ученый в малом и абстрактном усматривал большое и жизненное. Когда И. В. Павлов впервые зарегистрировал условно рефлекторное отделение слюны у собаки, он заявил, что через эти капли мы в конце концов проникнем в муки сознания человека. Выдающийся советский психолог Л. С. Выготский увидел в «курьезных» действиях типа завязывания узелка на память способы овладения человеком своим поведением.

О том, как видеть в малых фактах отражение общих принципов и как переходить от общих принципов к реальным жизненным проблемам, вы нигде не прочтете. Вы можете развить в себе эти способности, впитывая лучшие образцы, заключенные в научной литературе. Только постоянное внимание к таким переходам, постоянное упражнение в них может сформировать у вас чувство «биения жизни» в научных занятиях. Ну а для этого, конечно, совершенно необходимо обладать житейскими психологическими знаниями, возможно более обширными и глубокими.

Уважение и внимание к житейскому опыту, его знание предостерегут вас еще от одной опасности. Дело в том, что, как известно, в науке нельзя ответить на один вопрос без того, чтобы не возникло десять новых. Но новые вопросы бывают разные: «дурные» и правильные. И это не просто слова. В науке существовали и существуют, конечно, целые направления, которые заходили в тупик. Однако, прежде чем окончательно прекратить свое существование, они некоторое время работали вхолостую, отвечая на «дурные» вопросы, которые порождали десятки других дурных вопросов.

Развитие науки напоминает движение по сложному лабиринту со многими тупиковыми ходами. Чтобы выбрать правильный путь, нужно иметь, как часто говорят, хорошую интуицию, а она возникает только при тесном контакте с жизнью.

В конечном счете мысль моя простая: научный психолог должен быть одновременно хорошим житейским психологом. Иначе он не только будет малополезен науке, но и не найдет себя в своей профессии, попросту говоря, будет несчастен. Мне бы очень хотелось уберечь вас от этой участи.

Один профессор сказал, что если его студенты за весь курс усвоят одну-две основные мысли, он сочтет свою задачу выполненной. Мое желание менее скромно: хотелось бы, чтобы вы усвоили одну мысль уже за одну эту лекцию. Мысль эта следующая: *отношения научной и житейской психологии подобны отношениям Антея и Земли; первая, прикасаясь ко второй, черпает из нее свою силу.*

Итак, научная психология, *во-первых*, опирается на житейский психологический опыт; *во-вторых*, извлекает из него свои задачи; наконец, *в-третьих*, на последнем этапе им проверяется.

А теперь мы должны перейти к более близкому знакомству с научной психологией.

Знакомство с любой наукой начинается с определения ее предмета и описания круга явлений, которые она изучает. Что же является **предметом психологии**? На этот вопрос можно ответить двумя способами. Первый способ более правильный, но и более сложный. Второй – относительно формальный, но зато краткий.

Первый способ предполагает рассмотрение различных точек зрения на предмет психологии – так, как они появлялись в истории науки; анализ оснований, почему эти точки зрения сменяли друг друга; знакомство с тем, что в конечном счете от них осталось и какое понимание сложилось на сегодняшний день.

Все это мы будем рассматривать в последующих лекциях, а сейчас ответим кратко.

Слово «психология» в переводе на русский язык буквально означает «*наука о душе*» (гр. *psyche* – «душа» + *logos* – «понятие», «учение»).

В наше время вместо понятия «душа» используется понятие «психика», хотя в языке до сих пор сохранилось много слов и выражений, производных от первоначального корня: одушевленный, душевный, бездушный, родство душ, душевная болезнь, задушевный разговор и т. п.

С лингвистической точки зрения «душа» и «психика» – одно и то же. Однако с развитием культуры и особенно науки значения этих понятий разошлись. Об этом мы будем говорить позже.

Чтобы составить предварительное представление о том, что такое «психика», рассмотрим **психические явления**. Под психическими явлениями обычно понимают факты внутреннего, субъективного, опыта.

Что такое внутренний, или субъективный, опыт? Вы сразу поймете, о чем идет речь, если обратите взор «внутрь себя». Вам хорошо знакомы ваши ощущения, мысли, желания, чувства.

Вы видите это помещение и все, что в нем находится; слышите, что я говорю, и пытаетесь это понять; вам может быть сейчас радостно или скучно, вы что-то вспоминаете, переживаете какие-то стремления или желания. Все перечисленное – элементы вашего внутреннего опыта, субъективные или психические явления.

Фундаментальное свойство субъективных явлений – *их непосредственная представленность субъекту*. Что это означает?

Это означает, что мы не только видим, чувствуем, мыслим, вспоминаем, желаем, но и *знаем*, что видим, чувствуем, мыслим; не только стремимся, колеблемся или принимаем решения, но и *знаем* об этих стремлениях, колебаниях, решениях. Иными словами, психические процессы не только происходят в нас, но также непосредственно нам открываются. Наш внутренний мир – это как бы большая сцена, на которой происходят различные события, а мы являемся одновременно и действующими лицами, и зрителями.

Эта уникальная особенность субъективных явлений открываться нашему сознанию поражала воображение всех, кто задумывался над психической жизнью человека. А на некоторых ученых она произвела такое впечатление, что они связали с ней решение двух фундаментальных вопросов: о предмете и о методе психологии.

Психология, считали они, должна заниматься только тем, что переживается субъектом и непосредственно открывается его сознанию, а единственный метод (т. е.

способ) изучения этих явлений – самонаблюдение. Однако этот вывод был преодолен дальнейшим развитием психологии.

Дело в том, что существует целый ряд *других форм проявления психики*, которые психология выделила и включила в круг своего рассмотрения. Среди них – факты поведения, неосознаваемые психические процессы, психосоматические явления, наконец, творения человеческих рук и разума, т. е. продукты материальной и духовной культуры. Во всех этих фактах, явлениях, продуктах психики проявляется, обнаруживает свои свойства и поэтому через них может изучаться. Однако к этим выводам психология пришла не сразу, а в ходе острых дискуссий и драматических трансформаций представлений о ее предмете.

В нескольких последующих лекциях мы подробно рассмотрим, как в процессе развития психологии расширялся круг изучаемых ею феноменов. Этот анализ поможет нам освоить целый ряд основных понятий психологической науки и составить представление о некоторых ее основных проблемах.

Сейчас же в порядке подведения итога зафиксируем важное для нашего дальнейшего движения различие между психическими явлениями и **психологическими фактами**. Под психическими явлениями понимаются субъективные переживания или элементы внутреннего опыта субъекта. Под психологическими фактами подразумевается гораздо более широкий круг проявлений психики, в том числе их объективные формы (в виде актов поведения, телесных процессов, продуктов деятельности людей, социально-культурных явлений), которые используются психологией для изучения психики – ее свойств, функций, закономерностей.

Примерный ход практического занятия.

Практическое занятие № 1

Тема: Самодиагностика по теме «Общение»

Цель: пройти тестирование и проанализировать полученные результаты.

Диагностический инструментарий: Тест «Определение уровня вашей общительности». Самоанализ результатов тестирования.

Данный тест, оценивающий общий уровень общительности, разработан В.Ф. Ряховским.

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда".

Опросник

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

Классификатор к тесту В. Ф. Ряховского

30 - 32 очка - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 - 29 очков - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 - 18 очков - у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими,

отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4 - 8 очков - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: Тест «Что говорят вам мимика и жесты»? Самоанализ результатов тестирования.

Тест "Что говорят вам мимика и жесты?"

Выберите в каждом пункте один вариант ответа. 1. Вы считаете, что мимика и жесты — это:

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) предательское проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин:

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями:

а) радостно кричите: «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и жесты, по-вашему, означают во всем мире одно и то же (дайте три ответа):

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего:

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти рук;

д) плечи. 6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению (дайте два ответа):

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) углы рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, то обращаете внимание в первую очередь:

- а) на то, как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника:

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника:

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужествен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите:

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Джексона направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется:

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит:

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику:

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Подсчитайте количество очков.

77—56 **очков**. Bravo! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность:

можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни, не так ли?

55—34 очка. Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33—11 очков. Увы, язык мимики и жестов для вас — китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это неспособны — просто не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело — перчатка для души. Немного понимать душу другого — верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по дисциплине
 ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
 специальность среднего профессионального образования
 43.02.16 Туризм и гостеприимство

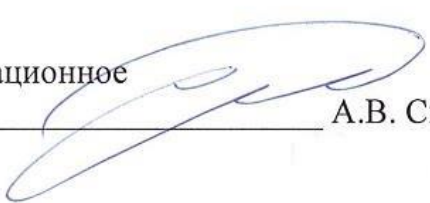
Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя		
Предложение составителя программы		
Приобретение литературы, обновление перечня и содержание баз данных	Разделы № 2.4.5 и №5 Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Обновлен список рекомендуемой литературы

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии математических и естественнонаучных дисциплин, протокол № 10 от 25 мая 2023 г.

Заместитель директора по УР филиала  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы)  А.В. Сметанин

Рецензия

на учебную программу учебной дисциплины **ОП.08 Психология общения и конфликтология**

для специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины, и в соответствии с Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов по специальности среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Данная программа является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС среднего (полного) общего образования и ФГОС по специальности СПО 42.03.16 Туризм и гостеприимство.

Содержание учебной дисциплины направлено на формирование знаний, умений и навыков студентов в области математических вычислений. Рабочая программа предполагает распределение тем и изучение материала по разделам. Тематический план и содержание учебной дисциплины раскрывает последовательность прохождения тем, соответствует учебному плану и распределению часов. В программе определены форма проведения, цели, задачи учебной дисциплины, представлены материалы для текущей и промежуточной аттестации. В программе реализованы дидактические принципы обучения: целостность, структурность; отражена взаимосвязь между отдельными элементами структуры, учтены межпредметные связи.

Паспорт программы обоснованно и полно отражает содержание дисциплины, ее роль и место в подготовке специалиста среднего звена, раскрывает цели и задачи учебной дисциплины. Определены требования к умениям и знаниям студентов.

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы включает общедоступные источники, изданные в последнее время (не позднее 5 лет). Перечисленные Интернет — ресурсы актуальны и достоверны.

Рабочая программа дисциплины ОП.08 Психология общения и конфликтология может быть рекомендована для использования в учебном процессе при подготовке по специальности 42.03.16 Туризм и гостеприимство.

Рецензент:

Кандидат педагогических наук, педагог-психолог МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №1 муниципального образования город-курорт Геленджик, имени Адмирала Холостякова»



Е. В. Гребенкин

Рецензия

на учебную программу учебной дисциплины
ОП.08 Психология общения и конфликтология

для специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины, и в соответствии с Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов по специальности среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Данная программа является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС среднего (полного) общего образования и ФГОС по специальности СПО 42.03.16 Туризм и гостеприимство.

Содержание учебной дисциплины направлено на формирование знаний, умений и навыков студентов в области математических вычислений. Рабочая программа предполагает распределение тем и изучение материала по разделам. Тематический план и содержание учебной дисциплины раскрывает последовательность прохождения тем, соответствует учебному плану и распределению часов. В программе определены форма проведения, цели, задачи учебной дисциплины, представлены материалы для текущей и промежуточной аттестации. В программе реализованы дидактические принципы обучения: целостность, структурность; отражена взаимосвязь между отдельными элементами структуры, учтены межпредметные связи.

Паспорт программы обоснованно и полно отражает содержание дисциплины, ее роль и место в подготовке специалиста среднего звена, раскрывает цели и задачи учебной дисциплины. Определены требования к умениям и знаниям студентов.

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы включает общедоступные источники, изданные в последнее время (не позднее 5 лет). Перечисленные Интернет — ресурсы актуальны и достоверны.

Рабочая программа дисциплины ОП.08 Психология общения и конфликтология может быть рекомендована для использования в учебном процессе при подготовке по специальности 42.03.16 Туризм и гостеприимство.

Рецензент:

Кандидат социологических наук, заместитель директора по учебной работе филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике



Т.А. Резуненко