



1920

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»**

**Институт среднего профессионального образования**



**УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИНСПО**

**Т.П. Хлопова**

**«23» мая 2024 г.**

**Рабочая программа дисциплины**

**ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство  
(туроператорские и турагентские услуги)**

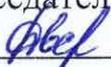
Рабочая программа дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Форма обучения	очная
2 курс	4 семестр
Всего 84 часа, в том числе:	
лекции	42 час.
практические занятия	42 час.
самостоятельные занятия	- час.
консультации	- час.
форма итогового контроля	экзамен

Составитель: преподаватель  Лопотенко Юрий Юрьевич  
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин правового направления, географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), протокол № 11 от «20» мая 2024 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:  
 Гаспарян Норета Овсеповна

Рецензенты:

Канд.психол.наук, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления ФГБОУ ВО «КубГУ»		Т.С. Пухарева
Педагог-психолог АНПО «Кубанский институт профессионального образования»		А.А. Агаян

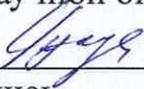
ЛИСТ  
согласования рабочей программы дисциплины  
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги)

Зам. директора ИНСПО

  
\_\_\_\_\_ *Е.И. Рыбалко*  
подпись  
«16» мая 2024 г.

Директор Научной библиотеки КубГУ

  
\_\_\_\_\_ *М.А. Хуаде*  
подпись  
«14» мая 2024 г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-информационного обеспечения образовательной программы

  
\_\_\_\_\_ *И.В. Милюк*  
подпись  
«15» мая 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
1.1 Область применения программы .....	5
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: .....	5
1.3. Цели и задачи учебной 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 .....	7
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы .....	7
2.2. Структура учебной дисциплины: .....	7
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины .....	8
2.4. Содержание разделов дисциплины .....	10
2.4.1. Занятия лекционного типа .....	10
2.4.2. Занятия семинарского типа .....	11
2.4.3. Практические занятия .....	12
2.4.4. Содержание самостоятельной работы .....	12
2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	13
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	13
3.1. Образовательные технологии при проведении лекций .....	13
3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий .....	13
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....	15
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	15
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения .....	18
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	16
5.1. Основная литература .....	16
5.2. Дополнительная литература .....	16
5.3. Периодические издания .....	16
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	16
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....	17
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ .....	20
7.1. Паспорт фонда оценочных средств .....	20
7.2. Критерии оценки знаний .....	21
7.3. Оценочные средства для проведения текущей аттестации .....	22
7.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации .....	22
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации .....	27
7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации .....	28
8. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	28
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	28

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ БОТАНИКА

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, относящейся к укрупненной группе специальностей Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Изучение дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» базируется на знаниях, полученных обучающимися ранее при изучении дисциплины «Соблюдение норм этики делового общения и умения, полученные студентами при изучении дисциплины «Психология делового общения и конфликтология», необходимы обучающимся для дальнейшего изучения междисциплинарных курсов: ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК.01; ОК.02; ОК.03; ОК.04; ОК.05; ОК.09.

№	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В рез-те изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Практический опыт (владеть)
1	ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	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.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	-
2	ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;			-
3	ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;			-
4	ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;			-
5	ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;			-
6	ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках			-

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

*Цель дисциплины:* освоить умения и знания:

уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; знать 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.

*Задачи дисциплины:*

Основными задачами дисциплины являются:

- овладение студентами приемами эффективного общения в профессиональной деятельности;
- умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- ознакомление студентов с механизмами взаимопонимания в общении; техниками и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения; этическими принципами общения;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения.

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

Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 3	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 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>96</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>84</b>
в том числе:	
занятия лекционного типа	42
практические занятия	42
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>-</b>
в том числе:	
работа с учебником, конспектирование, работа с дополнительной литературой;	
подготовка рефератов, разработка мультимедийных презентаций;	
работа с гербарным материалом, с растительным сырьем.	
<b>Консультации</b>	<b>-</b>
<b>Промежуточная аттестация - Экзамен</b>	<b>12</b>

### 2.2. Структура учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоят. работа обучающегося(час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
Тема 1.1. Введение	4	2	2	-
<b>Раздел 2. Психология общения</b>	<b>48</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>-</b>
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	8	4	4	-
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	8	4	4	-
Тема 2.3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	8	4	4	
Тема 2.4. Общение как взаимодействие	8	4	4	-
Тема 2.5. Общение как обмен информацией	8	4	4	-
Тема 2.6. Формы делового общения и их характеристики	8	4	4	-
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>-</b>
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	8	4	4	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	8	4	4	
Тема 3.3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	8	4	4	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	8	4	4	
<b>Экзамен</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>96</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>-</b>

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	<b>Лекция №1.</b> Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	ОК 01-05  ОК 09
	<b>В том числе практических занятий</b>	2	
	<b>Практическое занятие №1.</b> Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>48</b>	
<b>Тема 2.1. Общение основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05  ОК 09
	<b>Лекция № 2.</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	
	<b>Лекция № 3.</b> Классификация общения. Виды, функции общения.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. <b>Практическое занятие № 3.</b> Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2 2	
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05  ОК 09
	<b>Лекция № 4.</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	
	<b>Лекция № 5.</b> Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».	2	
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Самоанализ результатов тестирования.	2	

		Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
<b>Тема 2.3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Лекция № 6. Понятие коммуникации. Структура деловой коммуникации и ее элементы.		2	
	Лекция № 7. Вербальные и невербальные средства общения.		2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>4</b>	
	Практическое занятие № 6. Понятие коммуникации и ее основные принципы. Основные каналы невербальной коммуникации.		2	
	Практическое занятие № 7. Речь как средство коммуникации. Умение говорить. Диалог в деловом общении.		2	
<b>Тема 2.4. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Лекция № 8. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.		2	
	Лекция № 9. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>4</b>	
	Практическое занятие № 8. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		2	
	Практическое занятие № 9. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		2	
<b>Тема 2.5. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Лекция № 10. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация		2	
	Лекция № 11. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.		2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>4</b>	
	Практическое занятие № 10. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		2	
	Практическое занятие № 11. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.		2	
<b>Тема 2.6. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Лекция № 12. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		2	
	Лекция № 13. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>4</b>	
	Практическое занятие № 12. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		2	
	Практическое занятие № 13. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр		2	

<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>24</b>	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Лекция № 14. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Лекция № 15. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 14. Тест: «Твоя конфликтность»; Практическое занятие № 15. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2	
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конflikтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Лекция № 16. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.	2	
	Лекция № 17. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие № 16. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Практическое занятие № 17. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2	
<b>Тема 3.3. Способы предупреждения и разрешения конflikтов.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Лекция № 18. Способы предупреждения конфликтов. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.	2	
	Лекция № 19. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие № 18. Способы предупреждения и разрешения конфликтов Практическое занятие № 19. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов.	2	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Лекция № 20. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Лекция № 21. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие № 20. Этнические принципы общения. Практическое занятие № 21. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>12</b>	-
<b>Всего:</b>		<b>96</b>	

## 2.4. Содержание разделов дисциплины

### 2.4.1. Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
<i>4 семестр</i>			
1.	<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>	<p><b>Тема 1.1.</b> Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека</p> <p>Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении</p>	Р, У
2.	<b>Раздел 2. Психология общения</b>	<p><b>Тема 2.1.</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения</p> <p>Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p>	Р, У
		<p><b>Тема 2.2.</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.</p> <p>Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p>	Р, У
		<p><b>Тема 2.3.</b> Понятие коммуникации. Структура деловой коммуникации и ее элементы. Вербальные и невербальные средства общения. Понятие коммуникации и ее основные принципы. Основные каналы невербальной коммуникации. Речь как средство коммуникации. Умение говорить. Диалог в деловом общении.</p>	Т, У
		<p><b>Тема 2.4.</b> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p>	Т, У
		<p><b>Тема 2.5.</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры</p> <p>Невербальная коммуникация</p> <p>Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p>	Т, У
		<p><b>Тема 2.6.</b> Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.</p>	Р, У

3.	Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Тема 3.1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Р, У
		Тема 3.2. 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.	Р, У
		Тема 3.3. Способы предупреждения конфликтов. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов.	Р, У
4	Раздел 4. Этические формы общения	Тема 4.1. 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.	Р, У

Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа

#### 2.4.2. Занятия семинарского типа

Не предусмотрено

#### 2.4.3. Практические занятия

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
<i>4 семестр</i>			
1.	Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	Тема 1.1. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	Р, У
2.	Раздел 2. Психология общения	Тема 2.1. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	Р, У
		Тема 2.2. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	Р, У

		<b>Тема 2.3.</b> Основные каналы невербальной коммуникации. Речь как средство коммуникации. Умение говорить. Диалог в деловом общении.	Т, У
		<b>Тема 2.4.</b> Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	Т, У
		<b>Тема 2.5.</b> Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр	Т, У
		<b>Тема 2.6.</b> Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	Р, У
3.	<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	<b>Тема 3.1.</b> Тест: «Твоя конфликтность»	Р, У
<b>Тема 3.2.</b> Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		Р, У	
<b>Тема 3.3.</b> Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов.		Р, У	
4	<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	<b>Тема 4.1.</b> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	Р, У

*Примечание: ПР- практическая работа, Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа*

#### **2.4.4. Содержание самостоятельной работы**

Не предусмотрено.

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

Не предусмотрено.

### 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

#### 3.1 Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			
1	Тема 1.1. Введение	Дискуссия	2
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			
2	Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
3	Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
4	Тема 2.3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
5	Тема 2.4. Общение как взаимодействие	Дискуссия	4
7	Тема 2.5. Общение как обмен информацией	Дискуссия	4
8	Тема 2.6. Формы делового общения и их характеристики	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
9	Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Дискуссия	4
10	Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
11	Тема 3.3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>			
12	Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
	Экзамен		-
		Итого по курсу	<b>42</b>
		в том числе интерактивное обучение*	28

#### 3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			
1	Тема 1.1. Введение	Дискуссия	2
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			
2	Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Дискуссия.	4
3	Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4

4	Тема 2.3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
5	Тема 2.4. Общение как взаимодействие	Дискуссия.	4
7	Тема 2.5. Общение как обмен информацией	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
8	Тема 2.6. Формы делового общения и их характеристики	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
9	Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Дискуссия.	4
10	Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
11	Тема 3.3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>			
12	Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
	Экзамен		-
		Итого по курсу	<b>42</b>
		в том числе интерактивное обучение*	28

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» на специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий (Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности, ул. Димитрова, 200, ауд. 502). Оборудование и технические средства учебного кабинета (аудитории):

Учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

технические средства обучения (рабочее место преподавателя: ноутбук – 1 шт., интерактивная доска., лицензионное ПО);

демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов и плакатов).

### 4.2. Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система Microsoft Windows 10
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

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

### **5.1 Основная литература**

1. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: <https://book.ru/book/945172>
2. Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2024. — 579 с. — ISBN 978-5-406-12691-2. — URL: <https://book.ru/book/952141>

### **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. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536854>
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536158>.

### **Нормативно-правовые документы**

#### **Кодексы**

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть первая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 11 марта 2024 года : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть вторая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 24 июля 2023 года : принят Государственной Думой 22 октября 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть третья : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 24 июля 2023 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2001 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть четвертая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 30 января 2024 года : принят Государственной Думой 24 ноября 2006 года : одобрен Советом Федерации 8 декабря 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
5. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации : ТК : текст с изменениями и дополнениями на 6 апреля 2024 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

#### **Федеральные законы**

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон № 132-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 25 декабря 2023 г. года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
2. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 323-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 25 декабря 2023 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года : одобрен Советом Федерации 9

ноября 2011 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации : Закон РФ № 5242-1 : текст с изменениями и дополнениями на 27 января 2023 года : принят 25 июня 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : Закон РФ № 2300-1 : текст с изменениями и дополнениями на 4 августа 2023 года : принят 7 февраля 1992 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию : Федеральный закон № 114-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 4 августа 2023 года : принят Государственной Думой 18 июля 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. Об охране окружающей среды : Федеральный закон № 7-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 25 декабря 2023 года : принят Государственной Думой 20 декабря 2001 года : Одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании : Федеральный закон № 184-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 2 июля 2021 года : принят Государственной Думой 15 декабря 2002 года : Одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Российская Федерация. Законы. О рекламе : Федеральный закон № 38-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 23 апреля 2024 года : принят Государственной Думой 22 февраля 2006 года : одобрен Советом Федерации 3 марта 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. Экрана.

10. Российская Федерация. Законы. Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон № 149-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 12 декабря 2023 года : принят Государственной Думой 8 июля 2006 года : одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Российская Федерация. Законы. О персональных данных : Федеральный закон № 152-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 6 февраля 2023 года : принят Государственной Думой 8 июля 2006 года : одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон № 109-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 31 июля 2023 года : принят Государственной Думой 30 июня 2006 года : одобрен Советом Федерации 7 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

13. Российская Федерация. Законы. О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры : Федеральный закон № 214-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 28 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 19 июля 2017 года : одобрен Советом Федерации 25 июля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Постановления Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации**

1. О развитии внутреннего туризма в Российской Федерации : Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 2 декабря 2020 года № 546-СФ // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Постановления, распоряжения Правительства РФ**

1. Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов : в редакции от 5 марта 2022

года : Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 года № 447 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : в редакции от 21 октября 2023 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года № 9 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта : в редакции от 14 ноября 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» : в редакции от 13 февраля 2024 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2023 года № 2439 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. О федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2022 года № 1086 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок и о признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 года № 747 и пункта 18 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2020 года № 1903 : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 года № 417 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 года № 1532 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 20 марта 2024 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении положения о классификации гостиниц : в редакции от 28 декабря 2023 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» : в редакции от 11 июля 2019 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 5 мая 2018 года № 872-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года : в редакции от 7 февраля 2022 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Нормативные акты министерств и ведомств**

1. Об утверждении правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 440-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров : Приказ Федерального агентства по туризму от 9 января 2019 года № 2-Пр-19 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении Перечня целей поездок, используемого при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам : в редакции от 05 апреля 2022 года : Приказ Министерства иностранных дел российской Федерации от 21 декабря 2020 года № 23235 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 448-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме : Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 1 сентября 2023 года № 614 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Нормативные акты Краснодарского края**

1. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 3223-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 5 декабря 2023 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 15 июля 2015 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. О туристской деятельности в Краснодарском крае : Закон Краснодарского края № 938-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 19 декабря 2023 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 19 октября 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Государственные стандарты**

1. ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 года № 1561-ст : введен взамен ГОСТ Р 50690-2000 : дата введения 2018–06–01 / подготовлен Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. ГОСТ 32611-2014. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 228-ст : введен впервые : дата введения 2016–01–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. ГОСТ 32612-2014. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 229-ст : введен впервые : дата введения 2016–01–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 года № 580-ст : введен взамен ГОСТ Р 50681-94 : дата введения 2011–07–01 / подготовлен Некоммерческим

партнерством "Национальный центр независимой экспертизы", Департаментом туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации при участии ОАО "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. ГОСТ Р 56780-2015. Туристские услуги. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 ноября 2015 года № 2035-ст : введен впервые : дата введения 2016–10–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. ГОСТ Р 53522-2022. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2022 года № 1701-ст : введен взамен ГОСТ Р 53522-2009 : дата введения 2023–06–30 / подготовлен Федеральным агентством по туризму, Автономной некоммерческой организацией "Научно-информационный центр "Полярная инициатива" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 230-ст : введен впервые : дата введения 2016–01–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. ГОСТ Р 56780-2015. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 ноября 2015 года № 2035-ст : введен впервые : дата введения 2016–10–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Санитарные правила и нормативы**

1. Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи" (вместе с "СП 2.4.3648-20. Санитарные правила...") : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года № 28 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения" (вместе с "СанПиН 2.3/2.4.3590-20. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы...") : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 октября 2020 года № 32 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **5.3. Периодические издания**

1. Психологический журнал. - URL: <https://eivis.ru/browse/publication/614>
2. Вопросы психологии. - URL: <https://eivis.ru/browse/publication/79646>

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

#### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС)**

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>

2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com/books?spo=1>

#### **Профессиональные базы данных**

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
3. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>;
5. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>

#### **Информационные справочные системы**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

#### **Ресурсы свободного доступа**

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Министерство просвещения Российской Федерации <https://edu.gov.ru/>
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
6. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
7. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
8. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;

#### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ**

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.**

Важным условием успешного освоения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

### **Подготовка к лекциям.**

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

### **Подготовка к практическим занятиям.**

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

#### **Подготовка к семинару.**

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в процессе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

Целесообразно готовиться к семинарским занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Студент должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам семинарских занятий.

#### **Подготовка докладов, выступлений и рефератов.**

Реферат представляет письменный материал по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. В нем в обобщенном виде представляется материал на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Рефераты могут являться изложением содержания какой-либо научной работы, статьи и т.п.

Доклад представляет публичное, развернутое сообщение (информирование) по определенному вопросу или комплексу вопросов, основанное на привлечении документальных данных, результатов исследования, анализа деятельности и т.д.

При подготовке к докладу на семинаре по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 20-25 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения. Особенно следует обратить внимание на безусловную обязательность решения домашних задач, указанных преподавателем к семинару.

#### **Рекомендации по работе с литературой.**

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

#### **Подготовка к экзамену.**

При подготовке к экзамену целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

### **7.1 Паспорт фонда оценочных средств**

#### **Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.  Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.

Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете
--	---	---

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			
1	Тема 1.1. Введение	ОК 01-05 ОК 09	Р, У
Раздел 2. Психология общения			
2	Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	ОК 01-05 ОК 09	Р, У
3	Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	ОК 01-05 ОК 09	Р, У
4	Тема 2.3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	ОК 01-05 ОК 09	Т, У
5	Тема 2.4. Общение как взаимодействие	ОК 01-05 ОК 09	Т, У
7	Тема 2.5. Общение как обмен информацией	ОК 01-05 ОК 09	Т, У
8	Тема 2.6. Формы делового общения и их характеристики	ОК 01-05 ОК 09	Р, У
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
9	Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 01-05 ОК 09	Р, У
10	Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	ОК 01-05 ОК 09	Р, У
11	Тема 3.3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	ОК 01-05 ОК 09	Р, У
Раздел 4. Этические формы общения			
12	Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	ОК 01-05 ОК 09	Р, У

*Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа*

## 7.2 Критерии оценки знаний

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценок.

### Критерии оценки опроса:

Оценка «отлично» ставится, если студент:

- 1) полно излагает изученный материал, дает правильное определенное языковых понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Отметка («5», «4», «3») может ставиться не только за единовременный ответ (когда на проверку подготовки студента отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных студентом на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе занятия не только заслушивались ответы студента, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

**Критерии оценки тестов:** Более 84% - оценка

«отлично»; от 71-83 % - оценка

«хорошо»; от 61-70% - оценка

«неудовлетворительно»; менее 60% - оценка

«неудовлетворительно».

### Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» ставится, если:

- Оформление реферата соответствует принятым стандартам;
- При работе над рефератом автор использовал современную литературу;
- В реферате отражена практическая работа автора по данной теме;
- В сообщении автор не допускает ошибок, не допускает оговорок по

невнимательности, которые легко исправляет по требованию преподавателя; - Сообщение логично, последовательно, грамотно; - Надополнительные вопросы дает правильные ответы.

*Оценка «хорошо» ставится, если:*

- Содержание реферата соответствует теме;
- Тема раскрыта полностью;
- Оформление реферата соответствует принятым стандартам;
- При работе над рефератом автор использовал современную литературу;
- В реферате отражена практическая работа автора по данной теме;
- В сообщении автор допускает одну ошибку или два-три недочета, допускает неполноту ответа, которые исправляет только с помощью преподавателя.

*Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:*

- Содержание реферата не полностью соответствует теме;
- Тема раскрыта недостаточно полно;
- В оформлении реферата допускаются ошибки.

### 7.3 Оценочные средств для проведения текущей аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Контроль выполнения практических заданий	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и	Практические задания

			команде;	
Устный (письменный) опрос	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Вопросы для устного (письменного) опроса
Тестирование	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	Тестовые задания

			предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	
Написание рефератов	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Темы рефератов

## Примерные тестовые задания:

### Тест по теме «Общение»

Выберите правильный ответ на следующие вопросы:

**1. Общение с точки зрения психологии — это:**

- а) совместное времяпрепровождение;
- б) разговор «по душам»;
- в) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
- г) коммуникация.

**2. Общение как многогранный процесс включает в себя:**

- а) взаимодействие людей;
- б) взаимное влияние людей друг на друга;
- в) обмен информацией;
- г) формирование отношений между людьми;
- д) конфликты между людьми.

**3. Средства общения подразделяются на:**

- а) технические;
- б) вербальные;
- в) межличностные;
- г) невербальные.

**4. Общение включает в себя следующие взаимосвязанные стороны:**

- а) когнитивную;
- б) перцептивную;
- в) коммуникативную;
- г) сенситивную;
- д) интерактивную.

**5. Перцептивная сторона общения представляет собой:**

- а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств;
- б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
- в) организацию межличностного взаимодействия.

**6. Коммуникативная сторона общения представляет собой:**

- а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств; б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
- в) организацию межличностного взаимодействия.

**7. Интерактивная сторона общения представляет собой:**

- а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств;
- б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
- в) организацию межличностного взаимодействия.

**8. К формам делового общения относятся:**

- а) деловые беседы, совещания, переговоры;
- б) публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия);
- в) участие в спортивных мероприятиях;
- г) судебные разбирательства;
- д) деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

**9. Особенности делового общения являются:**

- а) точность и пунктуальность;
- б) регламентированность;
- в) конфликтность;
- г) формально-ролевой характер.

**10. Процесс обмена значимой интеллектуальной и эмоциональной информацией отражает:**

- а) интерактивную сторону общения;
- б) перцептивную сторону общения;
- в) коммуникативную сторону общения;
- г) когнитивную сторону общения.

**11. Скрытая или явная коммуникация, предметом которой является отношение партнеров к самому процессу общения и взаимоотношения, называется:**

- а) микрокоммуникация;
- б) мегакоммуникация;
- в) метакоммуникация;
- г) макрокоммуникация.

**12. Коммуникацию, в ходе которой происходит расхождение смысла переданной и полученной информации, называют:**

- а) недокоммуникацией;
- б) псевдокоммуникацией;
- в) паракоммуникацией;
- г) идиокоммуникацией.

**13. Основными элементами процесса коммуникации в деловом общении являются:**

- а) средства передачи сообщения;
- б) обратная связь;
- в) сообщения;
- г) люди.

**14. Коммуникантами называются следующие элементы:**

- а) средства передачи сообщения;
- б) обратная связь;
- в) сообщения;
- г) люди.

**15. Отношения, в которых роль одного человека «дополняет» роль другого, называются:**

- а) симметричные;
- б) комплементарные;
- в) уважительные;
- г) взаимные.

**16. Отношения, в которых люди имеют сходные роли и относятся друг к другу как к «равным», называются:**

- а) симметричные;
- б) комплементарные;
- в) уважительные;
- г) взаимные.

**17. Отношения, в которых люди периодически меняются ролями, «передают управление», называются:**

- а) симметричные;
- б) комплементарные;
- в) уважительные;
- г) взаимные.

**18. Сообщение, сопровождающее другие сообщения и говорящее о том, как их надо интерпретировать, называют:**

- а) метасообщение;
- б) паразитное сообщение;

- в) обратная связь;
- г) шум.

**19. С помощью чего отправитель воспринимает, как было понято и принято его сообщение:**

- а) метасообщение;
- б) паразитное сообщение;
- в) обратная связь;
- г) шум.

**20. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому, называют:**

- а) средства передачи сообщения;
- б) обратная связь;
- в) сообщения;
- г) суперпозиция.

**21. Все, что мешает процессу передачи информации, называют:**

- а) метасообщение;
- б) паразитное сообщение;
- в) обратная связь;
- г) шум.

**22. На ком лежит ответственность за правильную интерпретацию сообщения получателем:**

- а) на получателе;
- б) отправителе;
- в) обоим в равной степени;
- г) это неконтролируемый процесс.

**23. К коммуникативным барьерам непонимания относятся барьеры:**

- а) семантический;
- б) психологический;
- в) фонетический;
- г) проксемический.

**24. К коммуникативным барьерам непонимания относится барьер:**

- а) стилистический;
- б) эзотерический;
- в) кинесический;
- г) логический.

**25. Какая просьба о помощи будет наиболее выигрышной?**

- а) молча показывать свое затруднение;
- б) «Вы не могли бы мне помочь?»;
- в) «Помогите мне, пожалуйста!»;
- г) «Что у вас за ценники такие — ничего не разберешь!»

## **Вопросы для устного опроса**

Раздел 1.

1. Психологические основы делового общения
  - Общение как предмет научного знания.
  - Краткая история изучения психологами проблемы общения.
  - Категория «общение» в психологии.
  - Содержание и цели общения.
  - Психологическая структура и средства общения.
  - Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Их связь с характером отношений с партнером по общению.
  - Общение как ценность.
  - Компетентностный подход к проблемам общения.

- Коммуникативная компетентность.
- Виды и уровни общения.
- Закономерности общения.
- Функции общения.
- Модели и стили общения.
- Общение и деятельность.
- Особенности общения, связанные с полом.
- 2. Коммуникативная сторона общения.
  - Характеристика коммуникации в межличностном общении.
  - Вербальная коммуникация и модель коммуникативного процесса.
  - Функции языка в речевом общении.
  - Техники установления обратной связи в говорении и слушании.
  - Слушание в межличностном общении.
  - Виды и функции слушания.
  - Помехи и приемы эффективного слушания.
  - Письменная коммуникация: свойства и функции.
  - Невербальная коммуникация.
    - Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, визуальная, проксемическая.
    - Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры.
    - Барьер как универсальная категория.
    - Классификация барьеров общения и пути их преодоления.
- 3. Перцептивная сторона общения.
  - Сущность социального восприятия: понятие, особенности, виды.
  - Процесс социального восприятия.
  - Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
  - Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.
  - Функции и механизмы социального восприятия.
- 4. Интерактивная сторона общения.
  - Общая характеристика (структура) взаимодействия людей.
  - Взаимосвязь понятий взаимодействие и отношение.
  - Теория общения Э. Берна.
  - Позиции и ориентации во взаимодействии.
  - Стратегии и тактика социального взаимодействия людей.
  - Основные типы взаимодействия (4 К): кооперация, конкуренция, конфронтация, корпорация.
    - Социальные роли.
    - Ролевое поведение личности в общении.
    - Техники психологического воздействия на людей.

### **Тема презентаций**

Оптико-кинетическая система невербальной коммуникации

### **Анализ проблемных ситуаций (Кейс-технология)**

Для проведения анализа проблемной ситуации необходимо прежде всего четко сформулировать сущность проблемы и описать ситуацию, в которой она имеет место.

Содержанием анализа проблемной ситуации является:

- 1) определение существования проблемы, т.е. установление, есть ли в действительности проблема или она является мнимой;
- 2) определение новизны проблемной ситуации;
- 3) установление причин возникновения проблемной ситуации;
- 4) определение взаимосвязи с другими проблемами;
- 5) определение степени полноты и достоверности информации о проблемной ситуации;
- 6) определение возможности разрешимости проблемы.\

### **КЕЙС**

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий,

система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

**Эпизод первый: заключение трудового соглашения.**

*«Нужен мне работник:*

*Повар, конюх, плотник.*

*А где мне найти такого*

*Служителя не слишком дорогого?»*

*Балда говорит: «Буду служить тебе славно,*

*Усердно и очень исправно,*

*В год за три щелка тебе по лбу,*

*Есть же мне давай вареную полбу».*

*Призадумался поп,*

*Стал себе почесывать лоб.*

*Щелк щелку ведь рознь.*

*Да понадеялся он на русский авось.*

*Поп говорит Балде: «Ладно.*

*Не будет нам обоим накладно...»*

**Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.**

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

**Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

**КЕЙС-задача**

Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на вас смотрит?
2. Долго ли он смотрит?
3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

**КЕЙС-задача**

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

**КЕЙС-задача**

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

**КЕЙС-задача**

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

**КЕЙС-задача**

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

#### 7.4 Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Экзамен	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Вопросы для экзамена

##### 7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1. Понятие общения.
2. Содержание, цель и средства общения.
3. Структура и функции общения.
4. Виды общения.
5. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы.
6. Особенности делового общения.
7. Темперамент и его проявление в деловом общении.
8. Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении.
9. Основные характеристики процесса восприятия.
10. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.
11. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии.
12. Понятие коммуникации и ее основные принципы.
13. Коммуникативные барьеры в общении.
14. Понятие невербальной и вербальной коммуникации.
15. Основные каналы невербальной коммуникации.
16. Особенности вербальной коммуникации.
17. Функции невербального общения.
18. Функции вербального общения.
19. Общение как взаимодействие.
20. Основные виды взаимодействия (кооперация и конкуренция).
21. Взаимодействие в процессе общения.
22. Этапы делового общения.
23. Психологические основы механизма внушения.
24. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
25. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения.
26. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
27. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
28. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
29. Особенности общения в команде.
30. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
31. Эффекты и точность социальной перцепции.
32. Психологическая структура группы и ее влияние.
33. Этапы формирования группы.
34. Понятие конфликта и его виды конфликтов.
35. Типы и причины конфликтов в деловом общении
36. Виды межличностных конфликтов их характеристики.
37. Причины возникновения конфликтов в организации.
38. Способы предупреждения конфликтов.
39. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
40. Стратегия и тактика ведения переговоров.

#### **7.4.2. Примерные экзаменационные задачи на экзамен**

Не предусмотрены.

### **8. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ СОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Порядок студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Не предусмотрено.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине  
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и  
турагентские услуги)

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология представляет собой курс, в ходе изучения которого у студентов формируются компетенции, установленные требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.16 Туризм и гостеприимство, при этом указаны требования к знаниям, умениям и навыкам, полученным в ходе изучения дисциплины, по каждой из формируемых компетенций.

В рабочей программе дано описание логической взаимосвязи с другими дисциплинами. Указаны требования к знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимые при освоении данной дисциплины и приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин. Также представлены междисциплинарные связи с другими дисциплинами.

Тематический план изучения дисциплины, образовательные технологии, оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, перечень основной и дополнительной литературы, программного обеспечения, а также материально-техническое обеспечение способствуют планомерному и качественному освоению всех дидактических единиц, установленными в качестве целей и задач рабочей программы.

Рецензируемая рабочая программа чётко структурирована, содержит все необходимые разделы. Списки литературы достаточны, включают основной теоретический минимум по теме.

Рецензируемая рабочая программа учебной дисциплины представлена на официальном сайте вуза и отвечает нормативным требованиям федерального и локального уровня. Изучение дисциплины формирует весь необходимый перечень компетенций, предусмотренных ФГОС СПО и рекомендуется для утверждения в качестве рабочей программы в представленном виде.

**Рецензент: Канд.психол.наук, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления ФГБОУ ВО «КубГУ» / Пухарева Т.С./**

## РЕЦЕНЗИЯ

### на рабочую программу дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Структура рабочей программы соответствует принятым в вузе положением о РПД. Программа предусматривает освоение компетенций в видах деятельности, предусмотренных требованиями ФГОС.

Данная рабочая программа содержит следующие необходимые компоненты:

- паспорта рабочей программы учебной дисциплины;
- структуры и примерного содержания учебной дисциплины;
- условий реализации учебной дисциплины;
- контроля и оценке результатов освоения учебной дисциплины.

В паспорте рабочей программы учебной дисциплины определены область применения рабочей программы, место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы, цели и задачи учебной дисциплины, требования к результатам освоения учебной дисциплины; отведенное количество часов на освоение программы учебной дисциплины.

Преподавателем составлен тематический план и содержание учебной дисциплины, определены условия реализации учебной дисциплины, включающие:

- требования к минимальному материально-техническому обеспечению
- информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы).

Рецензируемая программа учебной дисциплины хорошо продумана и ориентирована на подготовку обучающихся к использованию полученных навыков в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» разработанная преподавателем Лопотенко Ю.Ю. может быть использована в качестве рабочей программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в ИНСПО ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».

#### Рецензент:

Педагог-психолог  
АНПОО «Кубанский институт  
профессионального образования



А.А. Агаян