

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2025 16:49:05

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a23e198

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность СПО 43.02.14

Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ К.А.Данилова.

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель - Л.А. Зоболева

«__» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Пятигорск, 20__

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)
Специальность СПО 43.02.14

Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ К.А. Данилова.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель - Л.А. Зоболева

_____ «__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл профессиональной подготовки и изучается в 5 семестре.

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

В результате освоения программы учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **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.

уметь:

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

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

68 академических часов, из них:

56 академических часов – аудиторные занятия,

12 академических часов – промежуточная аттестация.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/ п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	СРС	
	Раздел 1. Психология общения как наука	5	10	10			
1	Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения.	5	2	2			
2	Тема 2. Методы психологических исследований.	5	2	2			
3	Тема 3. Психические познавательные процессы.	5	2	2			
4	Тема 4. Психические свойства личности как субъекта делового общения.	5	2	2			
5	Тема 5. Мораль, ее сущность, структура и функции.	5	2	2			
	Раздел 2. Психологические основы делового общения	5	6	6			
6	Тема 6. Психология общения	5	2	2			
7	Тема 7. Коммуникации и ее особенности.	5	2	2			
8	Тема 8. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.	5	2	2			
	Раздел 3. Психология конфликта	5	4	4			
9	Тема 9. Конфликты и его структура	5	2	2			
10	Тема 10. Конфликт в профессиональной	5	2	2			

	деятельности.						
	Раздел 4. Национальные особенности делового общения	5	4	4			
11	Тема 11. Особенности делового общения и этикета.	5	2	2			
12	Тема 12. Проблема толерантности.	5	2	2			
	Раздел 5. Психология управления	5	4	4			
13	Тема 13. Деловой этикет. Имидж.	5	2	2			
14	Тема 14. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	5	2	2			
	ИТОГО		28	28	12		Экзамен

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
	Раздел 1. Психология общения как наука		
1	Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения. Классификация ценностей по виду отношений	проблемная лекция	2
2	Тема 2. Методы психологических исследований. Этическая культура и воспитание.		2
3	Тема 3. Психические познавательные процессы. Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание.		2
4	Тема 4. Психические свойства личности как субъекта делового общения. Условия формирования личности. Темперамент. Характер.		2
5	Тема 5. Мораль, ее сущность, структура и функции. Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка. Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.		2
	Раздел 2. Психологические основы делового общения		
6	Тема 6. Психология общения. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни, функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	лекция-дискуссия	2
7	Тема 7. Коммуникации и ее особенности. Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности.		2

	Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.		
8	Тема 8. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.		2
	Раздел 3. Психология конфликта		
9	Тема 9. Конфликты и его структура Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.		2
10	Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		2
	Раздел 4. Национальные особенности делового общения		
11	Тема 11. Особенности делового общения и этикета Основные принципы этикета на Северном Кавказе. Национальные особенности этики и общения.	Мультимедиа-лекция	2
12	Тема 12. Проблема толерантности. Проблема национального характера и менталитета. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.		2
	Раздел 5. Психология управления		
13	Тема 13. Деловой этикет. Имидж. Деловой этикет. Неофициальный (светский) этикет. Отношение к этикету. Внешний вид делового человека.		2
14	Тема 14. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. Понятие и природа стресса. Стрессовое реагирование. Фазы динамики стрессового реагирования. Дистресс.		2
	ИТОГО		28

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование интерактивных форм	Часы
	Раздел 1. Психология общения как наука		
1	Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения. Классификация ценностей по виду отношений		2
2	Тема 2. Методы психологических исследований. Этическая культура и воспитание.		2
3	Тема 3. Психические познавательные процессы. Ощущение, восприятие, внимание.		2

	Память человека. Мышление и речь. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание.		
4	Тема 4. Психические свойства личности как субъекта делового общения. Условия формирования личности Темперамент. Характер.		2
5	Тема 5. Мораль, ее сущность, структура и функции. Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка. Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.		2
	Раздел 2. Психологические основы делового общения		
6	Тема 6. Психология общения. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	Семинар – круглый стол	2
7	Тема 7 Коммуникации и ее особенности. Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности. Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.		2
8	Тема 8. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.		2
	Раздел 3. Психология конфликта		
9	Тема 9. Конфликты и его структура Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура Решение конфликта конструктивным способом Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.		2
10	Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		2
	Раздел 4. Национальные особенности делового общения		
11	Тема 11. Особенности делового общения и этикета Основные принципы этикета на Северном Кавказе. Национальные особенности этики и общения.	Семинар – круглый стол	2
12	Тема 12. Проблема толерантности.		2

	Проблема национального характера и менталитета. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.		
	Раздел 5. Психология управления		
13	Тема 13. Деловой этикет. Имидж. Деловой этикет. Неофициальный (светский) этикет. Отношение к этикету. Внешний вид делового человека.		2
14	Тема 14. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. Понятие и природа стресса. Стрессовое реагирование. Фазы динамики стрессового реагирования. Дистресс.		2
	ИТОГО		28

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5 семестр – экзамен.

Вопросы к экзамену

Теоретическая часть

1. Сущность, стили и формы делового общения.
2. Имидж делового человека и его слагаемые. Принципы формирования имиджа.
3. Типичные способы формирования первого впечатления
4. Механизмы восприятия и понимания партнера по общению. Ошибки (эффекты) восприятия.
5. Позиции участников делового общения. Типы трансактов.
6. Психологические барьеры в деловом общении и их преодоление.
7. Механизмы и приемы психологического влияния на партнера по общению.
8. Манипуляции в деловом общении и защита от них.
9. Вербальные и невербальные средства делового общения. Национальные особенности невербального общения.
10. Пространство и его организация в деловом общении (проксемика).
11. Мимика и пантомимика в деловом общении. Классификация и характеристика типичных жестов деловых людей.
12. Виды и формы публичного выступления. Деловая риторика.
13. Психологические приемы воздействия на аудиторию и способы удержания внимания в публичном выступлении.
14. Выслушивание партнера как психологический прием. Типы слушания. Техника эффективного слушания.
15. Знаки внимания при деловом общении и их психологическое значение. Комплимент, похвала, поддержка.
16. Искусство ведения спора и его принципы. Дозволенные полемические приемы
17. Уловки в споре и их нейтрализация.
18. Запрещенные приемы ведения полемики и их нейтрализация.
19. Техника и тактика аргументирования.
20. Психологические типы оппонентов и их характеристика.
21. Сущность и виды деловой беседы. Психологические закономерности ведения деловой беседы.

22. Психологические особенности организации и ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров.

23. Стили управленческой деятельности и факторы их оптимизации.

24. Психологический портрет современного руководителя. Типология качеств управленца (менеджера).

25. Замечания и критика в управленческой деятельности. Техника «я – высказывания» и «ты – высказывания».

26. Сущность, формы проявления и стадии развития стресса в профессиональной деятельности. Психологические особенности поведения человека в стрессовой ситуации.

27. Понятие профессионального выгорания и его составляющих. Профилактика профессионального выгорания.

28. Способы эмоциональной саморегуляции в деловой сфере.

29. Сущность, виды и модели развития конфликтов в деловом общении.

30. Этапы разрешения конфликта. Стратегии поведения оппонентов.

Утверждено на заседании кафедры

Практическая часть

1. Предположим, вы руководитель избирательной кампании одного из кандидатов в мэры города, а ваш кандидат — женщина, которую горожане мало знают. Ваша главная цель на данном этапе — привлечь внимание избирателей к кандидату. Основываясь на своих знаниях о методах привлечения внимания, укажите, какие из приведенных ниже вариантов действий будут наиболее предпочтительными и почему.

А. Вашему кандидату для привлечения внимания лучше всего появляться на публике в костюме:

- а) классического покроя и нейтральных тонов;
- б) экстравагантном и ярком.

Б. Агитационные плакаты лучше:

- а) делать обычной прямоугольной формы и расклеивать на стенах;
- б) делать шестиугольными и развешивать на проводах.

В. Рекламу в городской газете лучше:

- а) разместить в трех местах небольшими объемами;
- б) дать одно объявление на целую полосу.

Г. Вашему кандидату лучше выступить по местному телевидению с короткой агитационной речью:

- а) в музыкальной программе;
- б) в ток-шоу.

Д. Ей следует:

- а) появляться в окружении людей, которые проявляют к ней живой интерес;
- б) появляться всюду одной.

2. Из описанных ниже признаков выделите те, которые раскрывают содержание понятия «лидер» и обоснуйте свой выбор:

- а) призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе;
- б) призван «представлять» группу в более широкой социальной системе;
- в) осуществление регуляции официальных отношений группы как некоторой социальной организации;
- г) характеризуется наличием определенной системы различных санкций;
- д) процесс принятия решения опосредован множеством различных обстоятельств и соображений, не обязательно коренящихся в данной группе;
- е) принимает решения, имеющие более непосредственный характер и касающиеся групповой деятельности.

3. Из описанных ниже признаков выделите те, которые раскрывают содержание понятия «руководитель» и обоснуйте свой выбор:

- а) призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе;

- б) призван «представлять» группу в более широкой социальной системе;
- в) осуществление регуляции официальных отношений группы как некоторой социальной организации;
- г) характеризуется наличием определенной системы различных санкций;
- д) процесс принятия решения опосредован множеством различных обстоятельств и соображений, не обязательно коренящихся в данной группе;
- е) принимает решения, имеющие более непосредственный характер и касающиеся групповой деятельности.

4. Определите, за счет чего удалось осуществить манипуляцию участнику общения в следующем случае: студентка, сидящая на одной из первых парт, встречает преподавательницу восторженным взглядом. Из уст девушки вырывается восклицание: «Какое чудесное платье! Как Вы в нем хороши!». Девушка ловит ответный взгляд преподавательницы и не успокаивается, пока не прочтет в нем признательности.

5. Определите, за счет чего удалось осуществить манипуляцию участнику общения в следующем случае: студент во время экзамена начинает отвечать по билету и вдруг, прервав себя, обращается к преподавателю: «Иван Иванович, знаете, это место всегда было для меня волнующей загадкой. Почему получается так, что...» - и тут он ставит перед преподавателем вопрос, на который должен был ответить сам.

6. Определите, за счет чего удалось осуществить манипуляцию участнику общения в следующем случае: подросток, видя, что учитель не всегда может управлять своими эмоциями, намеренно заводит его на уроке до вспышки, выходящей за рамки педагогической этики. Теперь в качестве «пострадавшего» от его вспышки он «гордо» покидает занятие. Он правильно рассчитал, что педагог не решится дать этому делу огласку и дальнейший ход, поскольку сам выглядит в этом эпизоде не лучшим образом.

7. Определите, за счет чего удалось осуществить манипуляцию участнику общения в следующем случае: руководитель отдела – женщина средних лет, ласково обращаясь к молодому специалисту – девушке, побуждает ту искренне поделиться своими трудностями и сомнениями. Она благосклонно слушает ее исповедь и вдруг обрывает: «Какие глупости вы несете – уши вянут!». Ради этой фразы и затеян был весь разговор. Обычно его затевают в присутствии третьих лиц, на глазах у публики. Собеседница, как правило, обескуражена. Теперь, пытаясь нанести ответный «укол», она будет выглядеть смешной и беспомощной.

8. Поясните, с каких позиций действуют участники приведенных ниже трансакций. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?

а) Иванов: Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров: Да, в их годы мы были поскромнее.

б) Преподаватель: Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент: Ах, да я забыл извлечь квадратный корень!

в) Кассир: А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер: Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

9. Поясните, с каких позиций действуют участники приведенных ниже трансакций. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?

а) Голубева: Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.

Иванов: Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

б) Иванов: Как Вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров: О, конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете ли... Садитесь, пожалуйста.

в) Петров: Сейчас, сейчас я предоставлю Вам слово, я вижу, что Вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров: Могу и вообще не выступать.

10. Поясните, с каких позиций действуют участники приведенных ниже трансакций. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?

а) Жена: Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом.

Муж: видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

б) Иванов: Как Вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров: Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

в) Ковбой: Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня: Ах, я с детства обожаю лошадок!

11. Какой эффект межличностного восприятия «срабатывает» в следующем примере: «Ослепленный любовью к своей жене, Михаил Михайлович Фокин видел в Фокиной классическую балерину первого ранга, тогда как фактически она могла претендовать лишь на положение оригинальной полухарактерной солистки, главным образом в балетах мужа».

12. Какой эффект межличностного восприятия «срабатывает» в следующем примере:

«Многие абитуриенты представляют студента как веселого, жизнерадостного человека, жизнь которого насыщена культурно-просветительными и развлекательными мероприятиями».

13. Какой эффект межличностного восприятия «срабатывает» в следующем примере:

В одном из экспериментов четырем различным группам студентов был представлен некий незнакомец, о котором было сказано:

в 1 группе – что он – экстраверт;

во 2 – что он интроверт;

в 3 – сначала, что он экстраверт, а потом, что он интроверт;

в 4 – то же, но в обратном порядке.

Всем четырем группам было предложено описать незнакомца в терминах, исходя из предложенных качеств его личности. В 3 и 4 группах впечатление о незнакомце точно соответствовало порядку предъявления информации: предъявленная ранее возобладала.

14. О каком механизме межличностного восприятия идет речь в следующем высказывании В. А. Сухомлинского: «Имея доступ в сказочный дворец, имя которому – **детство**, я всегда считал необходимым стать в какой-то мере ребенком. Только при этом условии дети не будут смотреть на вас как на человека, случайно проникшего за ворота их сказочного мира, как сторожа, охранявшего этот мир, сторожа, которому безразлично, что делается внутри этого мира».

15. Какой механизм восприятия человека человеком отражен в следующем высказывании М. : «Мы не то, что думает о себе сами... Мы даже не то, что другие думают о нас... Мы то, как мы думаем, что другие думают о нас».

16. Какой механизм восприятия человека человеком имеется в виду в высказывании Э. Титченера: «Я не только вижу в других важность, скромность или гордость... Я чувствую эти черты, проигрываю их в уме...».

17. Какое правило нарушено в следующем комплименте?

«Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!».

18. Какое правило нарушено в следующем комплименте?

«Твердость убеждений украшает мужчину! Умей отстаивать свои позиции!».

19. Какое правило нарушено в следующем комплименте?

«Мне очень импонирует ваша способность располагать людей к себе. Только бы эту способность – да в интересах дела...».

20. Какой прием воздействия на слушателей и удержания их внимания использовал в своей речи Цицерон: «Все ненавидят тебя, Пизо... Сенат ненавидит тебя... римские всадники не выносят твоего вида... римский народ желает твоей гибели... вся Италия проклинает тебя...»

21. Найти логические аргументы и психологические доводы, чтобы убедить директора фирмы, что вы именно тот сотрудник, который нужен фирме.

22. Найти логические аргументы и психологические доводы, чтобы убедить собравшихся в том, что владение ораторским искусством способствует достижению успеха в деловом мире.

23. Ваша задача – вести деловую беседу, занять психологическую позицию взрослого, суметь добиться расположения «хозяина кабинета» и решить свой вопрос.

«Вы пришли по объявлению к директору фирмы устраиваться на должность менеджера».

24. Ваша задача – вести деловую беседу, занять психологическую позицию взрослого, суметь добиться расположения «хозяина кабинета» и решить свой вопрос.

«Вы пришли к директору фирмы с предложением создать новое направление ее деятельности, например, какой-либо вид услуг населению».

25. Ваша задача – вести деловую беседу, занять психологическую позицию взрослого, суметь добиться расположения «хозяина кабинета» и решить свой вопрос.

«Вы пришли к директору с просьбой о переводе в другой отдел».

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

4.1.2. Дополнительные источники:

1. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

2. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : курс лекций для студентов всех направлений / . — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 203 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72170.html>

4.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания для практических занятий.

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. psychology-online.net - сайт «Научная и популярная психология».

2. flogiston.ru - сайт "Флогистон. «Психология из первых рук».

3. <http://www.psychology.ru/> - сайт «Психология на русском языке».

4.2. Программное обеспечение:

Специальное программное обеспечение не требуется.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кабинет Психологии

- Парты, стулья, доска, наглядные пособия

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
В результате освоения программы учебной дисциплины «Психология делового общения» обучающийся должен знать: - основные категории психологии делового общения, структуру дисциплины; - историю развития психологии делового общения; - закономерности психологического общения в профессиональном коллективе; - основные категории и понятия психологии делового общения; - основные направления, подходы, теории психологии делового общения; - закономерности и структурные компоненты общения и взаимодействия людей в трудовых коллективах; уметь: - применять полученные знания в рамках делового общения в профессиональной среде; - распознавать причины профессиональных конфликтов и уметь избегать их; владеть навыками построения эффективной модели общения; - грамотно владеть навыками профессионального общения; - работать с литературой по психологии делового общения; - последовательно и грамотно формулировать и высказывать свои мысли; - учитывать в своей профессиональной деятельности социально-психологические особенности взаимодействия и общения внутри трудового коллектива и управлять динамикой групповых процессов; - анализировать собственную деятельность, межличностные отношения в трудовом коллективе и личностные особенности с целью их совершенствования.		ОК 01, ОК 03-05, ОК 09