

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Александрович

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 15:23:04

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

**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 (филиал) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

И.о. директора Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

Канд. юрид. наук, доцент В.А. Фурсов

## **Рабочая программа дисциплины**

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

индекс и наименование учебной дисциплины, согласно учебного плана

Специальность 43.02.16  
код

Туризм и гостеприимство  
наименование специальности

Форма обучения очная  
очная, заочная, очно-заочная

Пятигорск, 2026

Рабочая программа дисциплины учебной дисциплины разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

Клименко Н.К., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

---

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

Зоболева Л.А., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

---

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

(наименование дисциплины)

## 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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

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

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| <b>Вид учебной работы</b>                                                        | <b><i>Объем в часах</i></b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>                        | 68                          |
| <b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>                                    | 18                          |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>                          | 68                          |
| <b>в том числе:</b>                                                              |                             |
| лекции                                                                           | 18                          |
| практические занятия                                                             | 16                          |
| Самостоятельная работа                                                           | 34                          |
| <b>Промежуточная аттестация в дифференцированного форме зачета в 3 семестре.</b> |                             |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология»

| Наименование разделов и тем                                         | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся                             | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч | Коды компетенций |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1                                                                   | 2                                                                                                      | 3                                                                     | 4                |
| <b>Раздел 1. Психология делового общения как наука</b>              |                                                                                                        | <b>14/6</b>                                                           |                  |
| <b>Тема 1.1.</b> Предмет, цели и задачи психологии делового общения | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                   | <b>4</b>                                                              | ОК01-05, ОК 09   |
|                                                                     | Классификация ценностей по виду отношений                                                              | 2                                                                     |                  |
|                                                                     | <b>В том числе:</b>                                                                                    |                                                                       |                  |
|                                                                     | Лабораторные работы                                                                                    |                                                                       |                  |
|                                                                     | Практические занятия №1<br>Этическая культура и воспитание.                                            | 2                                                                     |                  |
|                                                                     | Контрольные работы                                                                                     |                                                                       |                  |
|                                                                     | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы. | -                                                                     |                  |
| <b>Тема 1.2.</b><br>Психические познавательные процессы.            | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                   | <b>4</b>                                                              | ОК01-05, ОК 09   |
|                                                                     | Ощущение, восприятие, внимание.<br>Память человека.<br>Мышление и речь.                                | 2                                                                     |                  |
|                                                                     | <b>В том числе:</b>                                                                                    |                                                                       |                  |
|                                                                     | Лабораторные работы                                                                                    |                                                                       |                  |

|                                                                             |                                                                                                                                                          |          |               |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|                                                                             | Практические занятия №2<br>Эмоции и чувства в профессиональной деятельности.<br>Воля и ее воспитание                                                     | 2        |               |
|                                                                             | Контрольные работы                                                                                                                                       |          |               |
|                                                                             | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                   | 2        |               |
|                                                                             |                                                                                                                                                          |          |               |
| <b>Тема1.3</b> Психические свойства личности как субъекта делового общения. | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                     | <b>4</b> | ОК01-05,ОК 09 |
|                                                                             | Условия формирования личности<br>Темперамент.                                                                                                            | 2        |               |
|                                                                             | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                      |          |               |
|                                                                             | Лабораторные работы                                                                                                                                      |          |               |
|                                                                             | Практические занятия №3<br>Типы темперамента                                                                                                             | 2        |               |
|                                                                             | Контрольные работы                                                                                                                                       |          |               |
|                                                                             | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                   | 2        |               |
| <b>Тема 1.4.</b> Мораль, ее сущность, структура и функции.                  | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                     | <b>2</b> | ОК01-05,ОК 09 |
|                                                                             | Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка.<br>Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Ключевые характеристики сущности морали. | 2        |               |
|                                                                             | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                      |          |               |
|                                                                             | Лабораторные работы                                                                                                                                      |          |               |
|                                                                             | Практические занятия                                                                                                                                     | -        |               |
|                                                                             | Контрольные работы                                                                                                                                       |          |               |

|                                                         |                                                                                                                                                                        |             |               |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|                                                         | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                 | 2           |               |
| <b>Равел 2. Психологические основы делового общения</b> |                                                                                                                                                                        | <b>16/6</b> |               |
| <b>Тема 2.1.</b> Психология общения.                    | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                   | <b>4</b>    | OK01-05,OK 09 |
|                                                         | Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Психотипы гостей и подход к ним.          | 2           |               |
|                                                         | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                    |             |               |
|                                                         | Лабораторные работы                                                                                                                                                    |             |               |
|                                                         | Практические занятия №4<br>1.Принципы эффективного общения и решение конфликтных ситуаций.                                                                             | 2           |               |
|                                                         | Контрольные работы                                                                                                                                                     |             |               |
|                                                         | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                 | 2           |               |
| <b>Тема 2.2.</b> Коммуникации и ее особенности.         | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                   | <b>4</b>    | OK01-05,OK 09 |
|                                                         | Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности. Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении. | 2           |               |
|                                                         | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                    |             |               |
|                                                         | Лабораторные работы                                                                                                                                                    |             |               |
|                                                         | Практические занятия №5<br>Примеры эффективной и неэффективной коммуникации.                                                                                           | 2           |               |
|                                                         | Контрольные работы                                                                                                                                                     |             |               |
|                                                         | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                 | 2           |               |
| <b>Тема 2.3.</b> Деловое                                | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                   | <b>4</b>    | OK01-05,OK 09 |

|                                                           |                                                                                                                                                                               |             |                |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| общение и его специфика.                                  |                                                                                                                                                                               |             |                |
|                                                           | Определение и понятие делового общения. Виды и стили делового общения. Средства делового общения и навыки ведения переговоров с партнерами                                    | 2           |                |
|                                                           | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                           |             |                |
|                                                           | Лабораторные работы                                                                                                                                                           |             |                |
|                                                           | Практические занятия №6<br>Правила убеждения в разрешениях конфликтных ситуаций. Деловая телефонная коммуникация в туризме и гостеприимстве.                                  | 2           |                |
|                                                           | Контрольные работы                                                                                                                                                            |             |                |
|                                                           | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                        | 2           |                |
| <b>Тема 2.4.</b> Культура управленческого поведения       | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                          | <b>4</b>    | OK01-05, OK 09 |
|                                                           | Межличностные отношения и командная динамика. Психологические аспекты стратегического управления. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения. | 2           |                |
|                                                           | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                           |             |                |
|                                                           | Лабораторные работы                                                                                                                                                           |             |                |
|                                                           | Практические занятия №7<br>Проблемы межличностного восприятия в управленческой деятельности. Общение руководителя с подчиненными.                                             | 2           |                |
|                                                           | Контрольные работы                                                                                                                                                            |             |                |
|                                                           | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                        | 2           |                |
| <b>Раздел 3. Практические основы деловой коммуникации</b> |                                                                                                                                                                               | <b>24/2</b> |                |
| <b>Тема 3.1</b> Вербальное                                | <b>Содержание учебного процесса</b>                                                                                                                                           | <b>4</b>    | OK01-05, OK 09 |

|                                                               |                                                                                                                                                                       |          |                |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|
| общение                                                       | Основные функции вербальной коммуникации. Стили руководства и методы управления. Элементы и формы вербальных средств общения.                                         | 2        |                |
|                                                               | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                   |          |                |
|                                                               | Лабораторные работы                                                                                                                                                   |          |                |
|                                                               | Практические занятия №8<br>Особенности употребления средств управленческого общения.                                                                                  | 2        |                |
|                                                               | Контрольные работы                                                                                                                                                    |          |                |
|                                                               | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                | 2        |                |
|                                                               |                                                                                                                                                                       |          |                |
| <b>Тема 3.2</b><br>Невербальное<br>общение                    | <b>Содержание учебного процесса</b>                                                                                                                                   | <b>4</b> | OK01-05, OK 09 |
|                                                               | Психология невербальной коммуникации. Классификация невербального общения. Особенности их использования в сфере туризма и гостеприимства. Межкультурная коммуникация. | 2        |                |
|                                                               | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                   |          |                |
|                                                               | Лабораторные работы                                                                                                                                                   |          |                |
|                                                               | Практические занятия №9<br>Невербальное общение в управлении конфликтами.                                                                                             | 2        |                |
|                                                               | Контрольные работы                                                                                                                                                    |          |                |
|                                                               | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                | 2        |                |
|                                                               |                                                                                                                                                                       |          |                |
| <b>Тема 3.3.</b><br>Особенности<br>письменной<br>коммуникации | <b>Содержание учебного процесса</b>                                                                                                                                   | <b>4</b> | OK01-05, OK 09 |
|                                                               | Организация документального общения. Важность письменной коммуникации. Функции и виды письменной коммуникации.                                                        | 2        |                |
|                                                               | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                   |          |                |
|                                                               | Лабораторные работы                                                                                                                                                   |          |                |
|                                                               | Практические занятия №10<br>Документ как средство коммуникации: стандарты оформления и этикет.                                                                        | 2        |                |
|                                                               | Контрольные работы                                                                                                                                                    |          |                |
|                                                               |                                                                                                                                                                       |          |                |

|                                            |                                                                                                                                                                  |   |                |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------|
|                                            | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                           | 2 |                |
| <b>Тема 3.4</b> Основы работы руководителя |                                                                                                                                                                  |   | OK01-05, OK 09 |
|                                            | <b>Содержание учебного процесса</b>                                                                                                                              | 4 |                |
|                                            | Личностные качества руководителя и их влияние на поведение руководителя, воздействие руководителя на личность, коллектив. Выбор рационального стиля руководства. | 2 |                |
|                                            | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                              |   |                |
|                                            | Лабораторные работы                                                                                                                                              |   |                |
|                                            | Практические занятия №11<br>Оптимизация управленческого стиля для достижения целей.                                                                              | 2 |                |
|                                            | Контрольные работы                                                                                                                                               |   |                |
|                                            | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                           | 2 |                |
| <b>Тема 3.5</b> Основы работы с клиентами  | <b>Содержание учебного процесса</b>                                                                                                                              | 4 | OK01-05, OK 09 |
|                                            | Психологические основы работы с клиентами. Учет запросов и интересов потребителей                                                                                | 2 |                |
|                                            | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                              |   |                |
|                                            | Лабораторные работы                                                                                                                                              |   |                |
|                                            | Практические занятия №12<br>Построение работы на основе анализа клиентских потребностей.                                                                         | 2 |                |
|                                            | Контрольные работы                                                                                                                                               |   |                |
|                                            | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                           | 2 |                |
|                                            |                                                                                                                                                                  |   |                |
| <b>Тема 3.6</b> Имидж делового человека    | <b>Содержание учебного процесса</b>                                                                                                                              | 4 | OK01-05, OK 09 |
|                                            | Корпоративный стиль и стандарты внешнего вида в индустрии гостеприимства. Культура сервиса и искусство взаимодействия с гостями.                                 | 2 |                |
|                                            | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                              |   |                |

|                                                           |                                                                                                                                                                                             |            |                |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
|                                                           | Лабораторные работы                                                                                                                                                                         |            |                |
|                                                           | Практические занятия №13<br>Влияние имиджа персонала на репутацию отеля.                                                                                                                    | 2          |                |
|                                                           | Контрольные работы                                                                                                                                                                          |            |                |
|                                                           | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                                      | 2          |                |
| <b>Раздел 4. Психология конфликта</b>                     |                                                                                                                                                                                             | <b>8/2</b> |                |
| <b>Тема 4.1</b> Конфликты и его структура                 | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                        | <b>4</b>   | ОК01-05, ОК 09 |
|                                                           | Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Виды, структура. Правила поведения в конфликтах.                                                                     | 2          |                |
|                                                           | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                                         |            |                |
|                                                           | Лабораторные работы                                                                                                                                                                         |            |                |
|                                                           | Практические занятия №14<br>Решение конфликта конструктивным способом в туризме и гостеприимстве.                                                                                           | 2          |                |
|                                                           | Контрольные работы                                                                                                                                                                          |            |                |
|                                                           | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                                      | 2          |                |
|                                                           |                                                                                                                                                                                             |            |                |
| <b>Тема 4.2</b> Конфликт в профессиональной деятельности. | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                        | <b>4</b>   | ОК01-05, ОК 09 |
|                                                           | Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 2          |                |
|                                                           | <b>В том числе:</b>                                                                                                                                                                         |            |                |
|                                                           | Лабораторные работы                                                                                                                                                                         |            |                |
|                                                           | Практические занятия №15<br>Эмоциональная устойчивость в гостеприимстве: как сохранять спокойствие при любых запросах гостей.                                                               | 2          |                |
|                                                           | Контрольные работы                                                                                                                                                                          |            |                |
|                                                           | Самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                          | 2          |                |
|                                                           |                                                                                                                                                                                             |            |                |

|                                                                                 |                                                                                                                                      |              |                |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
|                                                                                 | Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                                                                     |              |                |
| <b>Раздел 5. Национальные особенности делового общения.</b>                     |                                                                                                                                      | <b>6/2</b>   |                |
| <b>Тема 5.1</b><br>Особенности делового общения на Северном Кавказе.            | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                 | <b>4</b>     | OK01-05, OK 09 |
|                                                                                 | Ключевые особенности делового общения на Северном Кавказе.<br>Национальные особенности этики и общения.                              | 2            |                |
|                                                                                 | <b>В том числе:</b>                                                                                                                  |              |                |
|                                                                                 | Лабораторные работы                                                                                                                  |              |                |
|                                                                                 | Практические занятия №16<br>Национальные особенности этикета при работе с туристами                                                  | 2            |                |
|                                                                                 | Контрольные работы                                                                                                                   |              |                |
|                                                                                 | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                               | 2            |                |
| <b>Тема 5.2</b><br>Проблема толерантности.                                      | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                 | <b>2</b>     | OK01-05, OK 09 |
|                                                                                 | <b>В том числе:</b>                                                                                                                  |              |                |
|                                                                                 | Лабораторные работы                                                                                                                  |              |                |
|                                                                                 | Практические занятия №17<br>Проблема национального характера и менталитета. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа. | 2            |                |
|                                                                                 | Контрольные работы                                                                                                                   |              |                |
|                                                                                 | Самостоятельная работа обучающихся<br>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.                               | 2            |                |
| <b>Итого за 3 семестр</b>                                                       |                                                                                                                                      | <b>34/34</b> |                |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 3 семестре</b> |                                                                                                                                      | <b>-</b>     |                |
| <b>Всего:</b>                                                                   |                                                                                                                                      | <b>68</b>    |                |



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, кабинет Психологии: Комплект учебной мебели, учебная доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

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. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>.
3. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — 978-5-4488-0299-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>.

##### **3.2.2. Основные электронные издания**

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».

##### **3.2.3. Дополнительные источники:**

1. Захарова, И. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>.
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>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Критерии оценки                                                                       | Методы оценки                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Умения:</b><br>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.<br><b>Знания:</b><br>- взаимосвязь общения и деятельности;<br>- цели, функции, виды и уровни общения<br>- роли и ролевые ожидания в общении;<br>- виды социальных взаимодействий;<br>- механизмы взаимопонимания в общении;<br>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;<br>- этические принципы общения;<br>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;<br>- приемы саморегуляции в процессе общения | Соответствие результатов выполнения практических работ в соответствии с требованиями. | Экспертное наблюдение за ходом выполнения. практических работ, дифференцированный зачет. |