

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашова Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2024 11:05:05

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования  
**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** ОП.08 Психология делового общения и конфликтология  
**Специальность** 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
**Направленность** Туроператорские и турагентские услуги  
**Квалификация (степень)** специалист по туризму и гостеприимству

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04-05, ОК 09.

Код	Наименование общих компетенций
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
<b>знать:</b>	В результате освоения дисциплины 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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	64
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	22
<i>Самостоятельная работа</i>	14
Консультации	2
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>	<b>6</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	ОК 04-05, ОК 09
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>20</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 04-05, ОК 09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4,5</b>	ОК 04-05, ОК 09
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	0,5	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	

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

	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.	4	
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 04-05, ОК 09
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6,5</b>	ОК 04-05, ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры Невербальная коммуникация Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	0,5	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	6	
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	ОК 04-05, ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	4	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>16</b>	

<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 04-05, ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	
	Исследовать методики, применяемые для определения уровня конфликтности на предприятии: представить их название, методы оценки в рамках методик (рассмотреть не менее 3-х методик)	4	
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конflikтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 04-05, ОК 09
	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.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
	Смоделировать конфликтную ситуацию на предприятии общественного питания между гостем и официантом. Разработать пути разрешения возникшего конфликта	2	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	ОК 04-05, ОК 09
	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	8	
	Этнические принципы общения.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>8</b>	
	Разработать кодекс этики для обслуживания гостей на предприятии общественного питания	4	
	Разработать нормы этикета и правила поведения в средствах размещения	4	
<b>Консультации</b>		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>64</b>	

### **3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

## **4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся**

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

1. Исследуйте методики, применяемые для определения уровня конфликтности на предприятии: представьте их название, методы оценки в рамках методик (рассмотреть не менее 3-х методик).
2. Смоделируйте конфликтную ситуацию на предприятии общественного питания между гостем и официантом и разработайте пути разрешения возникшего конфликта.
3. Разработайте кодекс этики для обслуживания гостей на предприятии общественного питания.
4. Разработать нормы этикета и правила поведения в средствах размещения.

### **4.2. Вопросы для самостоятельной работы**

<b>Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Формируемые компетенции</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 04-05, ОК 09
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	ОК 04-05, ОК 09
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	ОК 04-05, ОК 09

### 4.3. Примерная тематика докладов Формируемые компетенции – ОК 04-05, ОК 09

1. Конфликт и согласие в системе социального взаимодействия
2. Коммуникативное пространство человеческих взаимодействий: нарушения, помехи, барьеры и налаживание.
3. Методика исследования конфликта и согласия. Методы экспертизы конфликта и согласия.
4. Внутриличностные конфликты и гармония личности.
5. Межрегиональные, международные и межгосударственные конфликты и способы их разрешения.
6. Конфликты и способы их урегулирования в разных сферах общества.
7. Агрессия и конвенция как способ достижения интересов.
8. Тактика сдерживания агрессии.
9. Дипломатия как способ улаживания конфликта и налаживания сотрудничества.
10. Стратегии конфликтного и конвенционального достижения целей.
11. Технологии профилактики, урегулирования и разрешения конфликта.
12. Человек в поле конфликта: стили поведения.
13. Управление персоналом и конфликт.
14. Конфликтологические консультирование.
15. Конфликты в концепциях новых институционалистов (П.Бурдьё, Э.Гидденс, Д.Скотт, Флигстайн).
16. Социальное согласие в концепции Эриха Фромма.
17. Конфликтологическая парадигма Л.Козера, Р.Дарендорфа, К.Боулдинга.
18. Теории конфликта (Г.Спенсер, К.Маркс, Г.Зиммель, М.Вебер, В.Парето, Р.Дарендорф, Л.Козер, Э.Гидденс).
19. Технологии регуляции конфликтов: исторический аспект, параметры консенсуса.
20. Функции, роли и возможности третьей стороны в конфликте.
21. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии.
22. Конфликты в мировой политике.
23. Гражданское общество и конфликты.
24. Конфликтогенные аспекты межнациональных отношений.
25. Концептуальные подходы к изучению трудовых конфликтов.
26. Менеджмент конфликта в организации.
27. Особенности разного типа конфликтов: внутриличностного, межличностного, конфликта между личностью и группой, межгруппового.
28. Методы управления конфликтными ситуациями.
29. Конфликтологическая постановка проблем насилия и агрессии.
30. Основные методы регулирования и разрешения конфликтов.
31. Типы поведения сторон в конфликте.
32. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
33. Функциональный анализ конфликта у Л. Козера.
34. Условия выбора стратегии поведения в конфликте.
35. Стратегия и тактика выхода из конфликта.
36. Основные причины возникновения и характер конфликтов в современном обществе в социологической теории Р. Дарендорфа.
37. Объект и предмет конфликтологии: дискуссии на этот счет в отечественной и зарубежной литературе.
38. Основные структурные характеристики конфликта. Различные классификации конфликтов.
39. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.
40. Факторы, способствующие возникновению и развитию конфликтов.
41. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
42. Соперничество и конкуренция в творческом коллективе. Конструктивные и

- деструктивные конфликты в вузе, школе и др.  
 43. Общая характеристика и динамика конфликтов.  
 44. Влияние СМИ на уровень конфликтности в обществе.

## 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
<b>Раздел 2. Психология общения</b>	
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	ОК 04-05, ОК 09
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.	
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	ОК 04-05, ОК 09
Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ рольевых игр.	
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	ОК 04-05, ОК 09
Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ рольевых игр	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	ОК 04-05, ОК 09
Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	ОК 04-05, ОК 09
Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	

## 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Для реализации программы дисциплины

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрен кабинет социально-гуманитарных дисциплин; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «туризм и гостеприимство».

### 6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

#### Основная литература

##### 6.2.1. Электронные издания

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537436>
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17735-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533636>

##### 6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://bibli-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомплектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» [www.ipb.spb.ru](http://www.ipb.spb.ru)
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

### **6.2.3. Дополнительные источники**

1. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541866>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743>
3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539422>

### **6.3. Обязательное программное обеспечение**

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

### 7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
<b>знать:</b>	В результате освоения дисциплины 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

Освоить общие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»:

Номер семестра	Текущая аттестация				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
1	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»:

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
1				+

### 7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения <sup>2</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - 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

### 7.4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.

**Текущий контроль** знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации

<sup>2</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

**Промежуточный контроль** по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

Содержание учебного материала по дисциплине	Тип контрольного задания		
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование
<b>Раздел 2. Психология общения</b>	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
<b>Раздел 3. Конфликты и способы и предупреждения и разрешения</b>	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад

#### 7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение практических заданий;
- тестирование;
- доклад.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

#### **Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)**

##### **Формируемые компетенции – ОК 04-05, ОК 09**

1. Факторы, влияющие на процессы восприятия и понимание партнера по общению (стереотипы, социальная установка, предрассудки, защитные механизмы, контекст места встречи, фактор апперцепции, имидж личности).
2. Теория каузальной атрибуции Г. Келли. Ошибки атрибуции.
3. Механизмы социальной перцепции, способствующие созданию образа партнера.
4. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана.
5. Барьеры эффективного общения.
6. Трансактный анализ общения.
7. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
8. Варианты классификации конфликта. Типы конфликтов по составу их участников.
9. Методы исследования конфликтного взаимодействия.

10. Стадии развития конфликта. Постконфликтная ситуация.
11. Условия и факторы прекращения конфликтов. Виды завершения конфликтов. Критерии конструктивного разрешения конфликтов.
12. Этапы разрешения конфликта. Техники открытого разговора. Участие третьей стороны в разрешении конфликта.
13. Конфликт и культура личности.
14. Характеристики основных типов конфликтных личностей.
15. Технологии управления конфликтами.
16. Стратегии поведения личности в конфликте.
17. Концепция Томаса-Киллмена. Основные стратегии человеческого поведения в конфликтной ситуации. Избегание. Соперничество. Компромисс. Оптимальность выбора в использовании обозначенных стратегий.
18. Факторы успешного сотрудничества М.Винера и К.Рейна.
19. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.

**Примерный перечень практических заданий по дисциплине**  
**Формируемые компетенции – ОК 04-05, ОК 09**

*Практическое занятие № 1*

*Диагностика коммуникативных способностей личности*

Цель занятия - диагностика особенностей собственных коммуникативных способностей, а также выявление путей коррекции и поиск слушателями новых собственных ресурсов формирования эффективных форм делового общения.

Методы проведения занятия: проведения комплекса методик, направленных на выявление собственных стратегий поведения в конфликтной ситуации и оценку собственных коммуникативных способностей (тест В. Ф. Ряховского на определение уровня своей общительности; тест коммуникативные и организаторские способности; тест К. Томаса на выявление доминирующих стратегий поведения в конфликтной ситуации; тест на определение уровня эмпатии).

*Практическое занятие № 2*

*Проведение конфликтологического тренинга*

Цель занятия - предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Методы проведения занятия: проведение серии тренинговых упражнений («Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте»; «Интервью», «Техники слушания», «Сглаживание конфликтов») и дидактической игры «Искусство критики», Цель игры - сформировать навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

В ходе игры студенты анализируют предложенные варианты ситуаций, вырабатывают механизм критики по каждой ситуации, подготавливают критические замечания. Игровая группа составляет 4 человека, время на обработку одной ситуации 10 – 12 минут. По мере готовности групп проводится межгрупповая дискуссия предложенных ими вариантов критики, вырабатываются более конструктивные.

Студенты самостоятельно отрабатывают тренинговые упражнения, под контролем преподавателя, который оказывает методическую помощь в овладении приемами эффективного общения и рационального поведения в конфликтной ситуации.

Для успешного усвоения учебного материала, обучаемые самостоятельно изучают: понятие технологий эффективного общения; основные содержательные аспекты процесса общения; целевые установки конфликтантов; правила и нормы эффективного общения в конфликтном взаимодействии; выражение состояния собеседника через жесты и позы; технологии

рационального поведения в конфликте; управление эмоциями в конфликтном взаимодействии; основные способы избавления от гнева (Д. Скотт); «золотые» правила самоконтроля эмоций.

**Примерные тестовые вопросы по дисциплине**  
**Формируемые компетенции – ОК 04-05, ОК 09**

1. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это:

- а) перцепция;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция;
- г) апперцепция.

2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения рассматриваются в подходе к общению:

- а) патопсихологическому;
- б) социально-психологическому;
- в) нейролингвистическому;
- г) психофизиологическому.

3. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путём отождествления себя с ним, трактуется как:

- а) социально-психологическая рефлексия;
- б) стереотипизация;
- в) эмпатия;
- г) идентификация.

4. Ориентация личности на поддержку со стороны другого человека называется:

- а) аттитюдом;
- б) аттракцией;
- в) аффиляцией;
- г) аккомодацией

5. Другой человек рассматривается как равноправный партнёр в общении, как коллега в совместном поиске оптимального результата при стиле ведения деловых переговоров:

- а) демократическом;
- б) авторитарном;
- в) либеральном;
- г) попустительском.

6. Самокритичность, скромность, гордость характеризуют:

- а) отношение личности к вещам;
- б) отношение к другим людям;
- в) систему отношений человека к самому себе;
- г) особенности протекания деятельности.

7. Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта:

- а) ореола;
- б) последовательности;
- в) инерционности;
- г) стереотипизации.

8. Коммуникация это:

- а) обмен информацией;
- б) обмен опытом;
- в) обмен денежных знаков.

9. Чем отличаются внутриличностные конфликты от межличностных?

- а) количеством участников;
- б) напряженностью протекания;
- в) способами разрешения.

10. Конформность - это

- а) трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей и потребностей.
- б) некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.
- в) состояние душевного расстройства, вызванное длительной неудовлетворенностью человека собой и своими взаимоотношениями с окружающим миром.

11. Выберите правильное определение термина «конфликтология»:

- а) конфликтология – наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах их конструктивного регулирования.
- б) конфликтология – наука о конфликтах и способах их конструктивного урегулирования;
- в) конфликтология – наука о развитии конфликтов и способах их разрешения;
- г) конфликтология – наука о закономерностях и принципах возникновения, протекания и завершения конфликтов.

12. Что является объектом конфликтологии:

- а) конфликтные личности;
- б) конфликтные ситуации;
- в) конфликт в целом;
- г) способы выхода из конфликта.

13. Какой характер носит активная стратегия реагирования на трудную ситуацию:

- а) социальный;
- б) личностный;
- в) конструктивный;
- г) деструктивный.

14. Какие формы поведения реализуются в пассивной стратегии:

- а) приспособление;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) уход.

15. Из перечисленных стратегий выберите «проблемно-решающую стратегию»:

- а) соперничество;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) приспособление.

16. Что является количественной характеристикой конфликтов:

- а) число участников;
- б) количество применяемых стратегий;
- в) количество сторон, участников;
- г) длительность.

17. Ресурсы сторон конфликта – это:

- а) культура воспитания участников конфликта;
- б) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
- в) знания, умения и навыки конфликтантов;
- г) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

18. Какое из сочетаний, приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) критика, борьба, компромисс;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) тактика, примирение, релаксация.

19. Стратегия соперничества:

- а) ведет к проигрышу;
- б) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- в) характеризует человека как эгоиста;
- г) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

20. Отечественная конфликтология как наука возникла:

- а) в XIX веке;
- б) вместе с возникновением человечества;
- в) в первой половине XX века;
- г) во второй половине XX века.

### Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

### Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По практическому заданию дан правильный ответ и развернутый вывод	По практическому заданию дан правильный ответ, но не сделан вывод	По практическому заданию дан частичный ответ, не сделан вывод	Ответ по практическому заданию не дан

### Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 51 % правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

## 7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Примерные вопросы к экзамену

#### Контролируемые компетенции – ОК 04-05, ОК 09

1. Общение как социально-психологический феномен.
2. Понятия «общение» и «коммуникация».
3. Общение: определение, функции, цели.
4. Виды общения: по уровням, по видам взаимодействия.
5. Средства общения. Вербальные и невербальные системы значений.
6. Стороны общения.
7. Типы делового общения.
8. Роль общения в деловой жизни.
9. Культура деловых взаимоотношений.
10. Факторы, влияющие на процессы восприятия и понимание партнера по общению.
11. Основы транзактного анализа.
12. Теория каузальной атрибуции Г. Келли. Ошибки атрибуции.
13. Механизмы социальной перцепции, способствующие созданию образа партнера.
14. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана.
15. Барьеры в деловых коммуникациях.
16. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
17. Личность в организации и проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации.
18. Психологические основы деловых отношений.
19. Общение в организации. Специфика общения в организации.
20. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
21. Факторы, определяющие поведение человека в организации.
22. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта.

23. Деловые переговоры. Тактики ведения переговоров.
24. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
25. Стили поведения человека в конфликтной ситуации.
26. Типы конфликтных личностей.
27. Типичные ошибки при реагировании на конфликтные ситуации.
28. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
29. Тактики и принципы разрешения конфликтов.
30. Основные способы предупреждения конфликтов.

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**  
**Шкала и критерии оценки (экзамен)**

<b>Отлично</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Неудовлетворительно</b>
<p>1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний;</p> <p>4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя.</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.</p>	<p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p>