

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»  
**ИНСТИТУТ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И СЕРВИСА**  
Отделение СПО



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИЦЭУС

В.А. Трифонов

(подпись)

«31» августа 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
**И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Специальность  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Квалификация выпускника:  
специалист по туризму и гостеприимству

Согласовано:

Начальник отделения СПО ИЦЭУС

\_\_\_\_\_  
(подпись) О.Е. Тимошенко

«30» августа 2023 г.

Разработчик:

Преподаватель отделения СПО ИЦЭУС

\_\_\_\_\_  
(подпись) Т.Е.Абрамова

«29» августа 2023 г.

**Рассмотрена:**

Предметной (цикловой) комиссией  
туризма и гостеприимства

Протокол № 9

от «30» августа 2023 г.

Председатель предметной (цикловой)  
комиссии

 Н.В. Яицкая

(подпись)

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта по специальности среднего  
профессионального образования 43.02.16  
«Туризм и гостеприимство»

приказ Министерства просвещения РФ от  
«12» декабря 2022 г. № 1100

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	4
1.1	Область применения рабочей программы.....	4
1.2	Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.3	Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.....	4
1.4	Перечень формируемых компетенций.....	6
1.5	Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины.....	9
<b>2</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	9
2.1	Объём учебной дисциплины и виды учебной работы.....	9
2.2	Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	10
2.3	Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.....	13
<b>3</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	15
3.1	Требования к материально-техническому обеспечению.....	15
3.2	Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	15
<b>4</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	18
4.1	Структура фонда оценочных средств.....	18
4.2	Рекомендации по использованию оценочных средств.....	20
<b>5</b>	<b>ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ</b> .....	28

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОУД.04 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (НЕМЕЦКИЙ)

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

## 1.2 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» относится к общепрофессиональному циклу, изучается в 3 семестре (9 кл.), в 1 семестре (11 кл.).

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

**Цель:** приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии делового общения и конфликтологии.

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

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части, определять этапы решения задачи, выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы, составлять план действия, определять необходимые ресурсы, владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, реализовывать составленный план, оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи для поиска информации, определять необходимые источники информации, планировать процесс поиска, структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение, использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности, применять современную научную профессиональную терминологию, определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности, оформлять бизнес-план, рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования, определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, презентовать бизнес-идею, определять источники финансирования;
- организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей специальности, применять стандарты антикоррупционного поведения;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы, строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности, кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

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

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить, основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах, структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приемы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации, современная научная и профессиональная терминология, возможные траектории профессионального развития и самообразования, основы предпринимательской деятельности, основы финансовой грамотности, правила разработки бизнес-планов, порядок выстраивания презентации, кредитные банковские продукты;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности, основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста, правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика), лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

#### 1.4 Перечень формируемых компетенций

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах

		<p>реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных	<p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p>

	жизненных ситуациях	<p>презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p>

		лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 50 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка – 48 часов,

в том числе:

- в форме практической подготовки - 30 часов,

- самостоятельная работа обучающегося - 4 часа.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2 - Трудоемкость учебной дисциплины для очной формы обучения

Вид учебной работы	Объём часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>50</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	28
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>4</b>
в том числе:	
самодиагностика, подготовка сообщений	
<b>Итоговая аттестация:</b> дифференцированный зачет, 3 семестр (9 кл.), 1 семестр (11 кл.)	<b>2</b>

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины**  
*ОП. 08 Психология делового общения и конфликтология*

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1</b>	<b>Введение в учебную дисциплину</b>	<b>2</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»	<b>Содержание учебного материала.</b> Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	1	ОК 01-05 ОК 09
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №1.</b> Диагностика самооценки. Анализ результатов.	1	
<b>Раздел 2.</b>	<b>Психология делового общения</b>	<b>24</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Общение – основа человеческого Бытия	<b>Содержание учебного материала.</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	1	ОК 01-05 ОК 09
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №2.</b> Общение – основа человеческого бытия.	1	
<b>Тема 2.2</b> Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала.</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	ОК 01-05 ОК 09
	<b>Практическое занятие № 1.</b> Самодиагностика по теме «Общение». Составление плана действий по	6	

	коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
<b>Тема 2.3.</b> Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала.</b> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	1	ОК 01-05 ОК 09
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №3.</b> Определение и анализ позиции взаимодействия и социальных ролей	1	
<b>Тема 2.4.</b> Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала.</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	ОК 01-05 ОК 09
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	1	
	<b>Практическое занятие №2.</b> Диагностика уровня коммуникабельности. Выполнение упражнений из серии психологической разминки.	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 4.</b> Подготовка сообщений по темам: - Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь; - Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей. - Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам (по книге А. Пиз) - Толерантность – основа диалогического общения. - Почему человеку необходимо слышать и слушать?	1	
<b>Тема 2.5.</b> Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание учебного материала.</b> Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	ОК 01-05 ОК 09
<b>Раздел 3</b> <b>Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 3.1.</b> Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Содержание учебного материала.</b> Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	ОК 01-05 ОК 09

	<b>Практическое занятие №3.</b> Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность». Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	6	
<b>Тема 3.2.</b> Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание учебного материала.</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	ОК 01-05 ОК 09
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
<b>Раздел 4.</b> <b>Этические нормы общения</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 4.1.</b> Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание учебного материала.</b> Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	1	ОК 01-05 ОК 09
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	1	
	<b>Практическое занятие №4.</b> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	6	
	<b>Практическое занятие №5.</b> Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.	4	
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	
<b>Всего</b>		<b>50</b>	

## **2.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Методические рекомендации устанавливают порядок и методику изучения теоретического и практического материала дисциплины. Методические рекомендации составляются по каждому виду учебной работы.

В целях реализации компетентного подхода при преподавании учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» используются современные образовательные технологии: информационные технологии (компьютерные презентации), технологии развивающего обучения, технологии проблемного обучения. В сочетании с самостоятельной работой обучающихся для формирования и развития общих компетенций применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (интерактивные лекции, лекции-беседы, групповые дискуссии, круглые столы, доклады, презентации студентов).

Для проведения текущего контроля знаний и умений используются устные и письменные опросы по теоретическому материалу, оценка практических работ, выполненных обучающимися на занятиях в аудитории и самостоятельно во внеаудиторное время. Для проведения промежуточной аттестации используется устные, письменные или комбинированные способы оценки уровня достижения результатов освоения учебной дисциплины.

Важной частью учебной дисциплины являются практические занятия и самостоятельная работа, рекомендации по проведению которых представлены в соответствующих методических рекомендациях, являющихся составной частью учебно-методического комплекса. Также закрепить теоретический материал, выработать навыки самостоятельной аналитической и практической работы и сформировать более глубокую систему знаний помогает знакомство с основной и дополнительной литературой по данной дисциплине.

### **2.3.1 Методические рекомендации по организации практических занятий**

Цель практических занятий – приобретение студентами практических умений в области психологии общения и конфликтологии.

В организации практических занятий реализуется принцип как самостоятельной, так и совместной деятельности. При проведении групповых практических занятий обучающиеся учатся работать в коллективе, принимать совместные решения, искать пути совместного решения практических задач. Такое проведение занятий обеспечивает контроль усвоения знаний и развитие практических навыков студентов.

Современное понимание учебного процесса и осмысление изучаемого предмета предполагает применение новых методик преподавания, в частности, применение компьютерных технологий (персональных компьютеров с доступом в интернет), дистанционного обучения, интерактивных форм занятий.

Практические занятия в большинстве своем строятся следующим образом:

- 20% занятия преподаватель дает задание студентам, объясняя в зависимости от поставленных задач методы и приемы для его выполнения;

- 70% аудиторного времени – самостоятельное решение задач студентами или коллективное выполнение упражнений и представление результатов в группе;

- 10% аудиторного времени в конце текущего занятия – анализ результатов, разбор типовых ошибок, допущенных при решении задач, подведение итогов выполнения упражнений.

Все виды работы и методики направлены на формирование у студентов устойчивых навыков профессиональной подготовки, выработку умений применения теоретических знаний в практической деятельности.

### **2.3.2 Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов**

В рамках учебной дисциплины предусматривается аудиторная самостоятельная работа студентов. Аудиторная самостоятельная работа представляет собой выполнение индивидуальных практических заданий.

Ведущей формой внеаудиторной самостоятельной работы студентов является поиск и анализ дополнительной информации по дисциплине.

Во время самостоятельной работы обучающиеся выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков. Основным принципом организации самостоятельной работы обучающихся является комплексный подход, направленный на формирование навыков репродуктивной и творческой деятельности обучающегося.

В процессе организации самостоятельной работы поддерживается возможность дистанционной работы с преподавателями, в ходе которой можно получить необходимую консультацию и разрешить наиболее сложные вопросы изучаемой дисциплины (модуля), скорректировать осмысление материала. Таким образом, самостоятельная работа студентов как составная часть учебной дисциплины направлена на более глубокое, осмысленное понимание материала и, как следствие, овладение необходимыми компетенциями как итог изучения дисциплины.

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-гуманитарных дисциплин.

Обснащение кабинета «Социально-гуманитарных дисциплин»:

*Технические средства обучения:* программное обеспечение, видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном), экран, проектор, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы.

*Учебно-наглядные пособия:* дидактические пособия, видеофильмы по различным темам.

*Специализированная мебель:* посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, рабочее место преподавателя, магнитная доска.

#### 3.2 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

*Основные источники:*

1. *Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685> (дата обращения: 09.08.2023).
2. *Лопарев, А. В.* Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 298 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13832-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515208> (дата обращения: 09.08.2023).
3. *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, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252> (дата обращения: 09.08.2023).

*Дополнительные источники:*

1. 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, 2023. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532126> (дата обращения: 09.08.2023).
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023> (дата обращения: 09.08.2023).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516815> (дата обращения: 09.08.2023).
4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531390> (дата обращения: 09.08.2023).

**в) Программное обеспечение**

<b>Наименование программного продукта</b>	<b>Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)</b>	<b>Дата выдачи</b>
Антиплагиат. Вуз. *	Договор №3341/12/ЕП(У)21-ВБ	29.01.2021
MS Office 365	Безвозмездно передаваемое ВУЗам	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Skype	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-
«Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Education Renewal. 250-499 Node I year License» /1 год *	Договор №158/ЕП(У)22-ВБ	21.09.2022

г) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
<b>Профессиональные базы данных</b>		
<b>ЭБС «Электронная библиотечная система Новгородского государственного университета» (ЭБС НовГУ).</b> Универсальный ресурс. Внутривузовские издания НовГУ.	Договор № 230 от 30.12.2022 с ООО «КДУ»	бессрочный
<b>ЭБС «Лань»</b> Единая профессиональная база данных для классических вузов – Издательство Лань «ЭБС» ЭБС ЛАНЬ	Договор от 23.12.2022 № 28/ЕП(У)22 с ООО «Издательство ЛАНЬ»	01.01.2023-31.12.2023
<b>«ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru»</b> Универсальный ресурс.	Договор от 23.12.2022 № 25/ЕП(У)22 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»	01.01.2023-31.12.2023
<b>«Национальная электронная библиотека»</b> Универсальный ресурс.	Договор от 14.03.2022 № 101/НЭБ/2338-п с ФБГУ «Российская Государственная библиотека»	14.03.2022 - 14.03.2027
<b>ЭБС «IPRsmart»</b> Универсальный ресурс.	Лицензионный договор № 741/22П с ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа»	01.01.2023 - 01.01.2024
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>	в открытом доступе	-
База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/">http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/</a>	в открытом доступе	-
База данных электронно-библиотечной системы «Национальная электронная библиотека» <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a>	в открытом доступе	-
<b>Информационные справочные системы</b>		
Университетская информационная система «РОССИЯ» <a href="https://uisrussia.msu.ru">https://uisrussia.msu.ru</a>	в открытом доступе	-
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a>	в открытом доступе	-
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) <a href="http://www.consultant.ru/edu/">www.consultant.ru/edu/</a>	в открытом доступе	-

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Структура фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств состоит из двух частей:

а) открытая часть - общая информация об оценочных средствах (название оценочных средств, проверяемые компетенции, баллы, количество вариантов заданий, методические рекомендации для применения оценочных средств и пр.), которая представлена в данном документе, а также те вопросы и задания, которые могут быть доступны для обучающегося;

б) закрытая часть – фонд вопросов и заданий, которая не может быть заранее доступна для обучающихся (вопросы к дифференцированному зачету, вопросы к контрольной работе и пр.) и хранится в соответствующем подразделении.

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

Текущий контроль проводится в форме тестирования, устного опроса, выполнения индивидуальных домашних заданий по изучаемым темам.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в форме дифференцированного зачета в 3 семестре.

Таблица 4 – Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</b> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части, определять этапы решения задачи, выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы, составлять план действия, определять необходимые ресурсы, владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, реализовывать составленный план, оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); - определять задачи для поиска информации, определять необходимые источники информации, планировать процесс поиска,	<b>Знание:</b> 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,	<b>Текущий контроль:</b> - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.  <b>Итоговый контроль:</b> - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - тест на знание терминологии.

<p>структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение, использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности, применять современную научную профессиональную терминологию, определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности, оформлять бизнес-план, рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования, определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, презентовать бизнес-идею, определять источники финансирования;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- описывать значимость своей специальности, применять стандарты антикоррупционного поведения;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы, строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности, кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	<p>причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.</p> <p><b>мение</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	
<p><b>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить, основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах, структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приемы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации,</li> </ul>		<p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</li> </ul>

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации, современная научная и профессиональная терминология, возможные траектории профессионального развития и самообразования, основы предпринимательской деятельности, основы финансовой грамотности, правила разработки бизнес-планов, порядок выстраивания презентации, кредитные банковские продукты;

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности, основы проектной деятельности;

- особенности социального и культурного контекста, правила оформления документов и построения устных сообщений;

- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения;

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика), лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

## **4.2 Рекомендации по использованию оценочных средств**

### ***а) Творческие задания***

Творческие задания (доклады, сообщения) оцениваются по следующим критериям:

- соответствие материала теме сообщения;
- логичное и четкое изложение;
- структурирование материала;
- полнота и правильность изложения темы;
- наличие ссылок на первоисточники;
- объем сообщения 10-15 страниц печатного текста, через 1,5-й интервал. Цвет шрифта – черный. Шрифт – Times New Roman, размер – 14 пунктов. Размеры полей: справа – 15 мм, сверху и снизу – 20 мм, слева – 30 мм. Абзацный отступ – стандартный (1,25 или 1,2 см), выравнивание основного текста «по ширине»;
- соответствующее оформление (титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список литературы);
- устное выступление.

### **Пример творческого задания**

## **Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

**Содержание задания:** Подготовить сообщение по одной из тем на выбор:

- Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь;
- Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей.
- Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам (по книге А. Пиз)
- Толерантность – основа диалогического общения.
- Почему человеку необходимо слышать и слушать?

### ***б) Устный фронтальный опрос***

Устные ответы оцениваются по следующим критериям:

- полнота и правильность ответов;
- владения теоретическим материалом;
- осознанность в изложении теоретического материала;
- дополнение теоретических положений соответствующими практическими примерами.

### **Пример устного фронтального опроса**

## **Раздел 2. Психология общения**

### **Тема 2.1. Общение - основа человеческого бытия**

### **Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

**Перечень вопросов к устному фронтальному опросу по теме.**

1. Что такое общение? Какова основа общения
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает словосочетание «уметь общаться»?
4. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
5. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.
6. Какие формы общения вам известны?
7. Перечислите виды межличностного общения.
8. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно?
9. Назовите функции общения.
10. Какие виды общения вам известны?
11. Какие стороны общения составляют его структуру?

### ***в) Письменный индивидуальный опрос (проверочная работа, тестирование)***

Письменные ответы в проверочных работах оцениваются по следующим критериям:

- полнота и правильность ответов;

- владения теоретическим материалом;
- осознанность в изложении теоретического материала;
- дополнение теоретических положений соответствующими практическими примерами.

**Пример письменного индивидуального опроса (проверочная работа)**

**Продолжите фразу.**

**1 вариант**

1. Деловая беседа предполагает...
2. Особенности приема посетителей предполагают...
3. Стилль руководства – это ...
4. Характеристики стиля управления таковы...
5. Аудитория легче воспринимает и запоминает ту информацию, которая...

**2 вариант**

1. Деловое общение предполагает...
2. Перед собранием (совещанием) следует...
3. Этапы переговоров...
4. Рассказы, истории, построенные вокруг центральной мысли это...
5. Стили руководства бывают...

***Тестирование***

За письменные индивидуальные работы в виде тестов оценка вычисляется исходя из процента правильных ответов:

Оценка «2» 49% и менее

Оценка «3» от 50% до 69%

Оценка «4» от 70% до 90%

Оценка «5» от 91% до 100%

**Пример тестовой работы**

**Тестовые задания по темам 2.1-2.4:**

1. Общение – это...
  - А) процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.
  - Б) стремлении быть в контакте с себе подобными.
  - В) система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания.

*Ответ: А*

2. Назовите три составляющие (аспекта) общения

---

*Ответ: цель, содержание, средства*

3. Соедините с верными понятиями:

1.Содержание	А) - это то, ради чего у человека возникает желание общаться.
2.Цель	Б) - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации
3.Средства	В) - это информация, которая передается от одного живого существа к другому.

*Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б*

4. Назовите правильный путь передачи информации (общения)

- А) декодирование
- Б) каналы коммуникации
- В) кодирование
- Г) обратная связь

*Ответ: В, Б, А, Г*

5. Сторона общения, которая подразумевает межличностное взаимодействие людей, организующих и осуществляющих совместную деятельность, называется...

- А) коммуникативная
- Б) интерактивная
- В) перцептивная

*Ответ: Б*

6. Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов – это...

- А) духовное общение
- Б) контакт масок
- В) императивное общение
- Г) примитивное общение
- Д) манипулятивное общение

*Ответ: А*

7. При каком виде общения в качестве средств влияния на собеседника используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т. п.

- А) диалогическое
- Б) «контакт масок»
- В) императивное
- Г) манипулятивное
- Д) светское

*Ответ: В*

8. К какому стилю речи относится общение двух знакомых, друзей.

- А) разговорный
- Б) публицистический
- В) художественный

*Ответ: А*

9. Назовите виды вербального общения

---

*Ответ: письменная и устная речь, слушание и чтение*

10. К визуальной группе невербальных средств общения относятся:

- А) запах, прикосновение, объятия, похлопывание по плечу.
- Б) внешний вид, мимика, поза, дистанция, взгляд.
- В) тембр, тон, смех, кашель, скрежет зубами

*Ответ: Б*

11. Мимика – это...

- А) движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние.
- Б) некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определённое значение или смысл.
- В) это движения всего тела.

*Ответ: А*

12. К какому виду жестов относятся: почесывание, подергивание отдельных частей тела, касание, пошлепывание партнера, перебирание отдельных предметов.

- А) жесты-иллюстраторы
- Б) жесты-регуляторы
- В) жесты-адапторы
- Г) жесты-эмблемы

*Ответ: В*

13. что означает в разговоре частое почесывание носа, оттягивание воротничка рубашки или ослабление галстука?

- А) сомнение
- Б) ложь
- В) злость

*Ответ: Б*

14. Вы заметили, что глаза вашего собеседника блуждают по комнате, останавливаясь то на картине, то на окне. Это признак того, что:

- А) ему неудобно;
- Б) на него произвела впечатление окружающая обстановка;
- В) ему уже не интересно

*Ответ: Б*

15. Запах какого напитка располагает к общению?

- А) кофе
- Б) чай
- В) Coca-Cola

Г) какао

*Ответ: А*

16. К какой зоне, относится следующая характеристика «обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, как правило, с теми, кого не очень знают»

- А) личная
- Б) социальная
- В) интимная
- Г) публичная

*Ответ: Б*

17. Темперамент – это...

- А) совокупность психических особенностей, связанных с эмоциональной возбудимостью;
- Б) психические свойства человека, определяющие его поведение в типичных обстоятельствах;
- В) это индивидуально-психологические особенности, в результате которых при одном и том же уровне ЗУН-ов одно дело у человека получается лучше другого;

*Ответ: А*

18. Какая из характеристик относится к холерическому типу темперамента:

- А) слабый тип нервной системы и, следовательно, нестойкий перед обстоятельствами, требующими преодоления или сильного возбуждения нервной системы;
- Б) медлителен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств;
- В) неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.
- Г) процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные и

легко подвижные.

*Ответ: В*

19. Какая из характеристик относится к меланхолическому типу темперамента:

- А) слабый тип нервной системы и, следовательно, нестойкий перед обстоятельствами, требующими преодоления или сильного возбуждения нервной системы;
- Б) медлителен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств;
- В) неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.
- Г) процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные и легко подвижные.

*Ответ: А*

### **з) Дифференцированный зачет (итоговая аттестация)**

При подготовке к дифференцированному зачету можно использовать как конспекты, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. Разрешается также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе, размещенными в сети Интернет.

Вопросы подготовлены с учетом пройденных теоретических и практических тем по программе учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» за 3 семестр (9 кл.), 1 семестр (11 кл.).

При оценке ответа учитывается полнота и правильность ответов, уровень владения теоретическим материалом, умение применить теорию на практике.

Критерии оценки	Кол-во вопросов
Полнота и правильность ответов.	20
Владение теоретическим материалом. Осознанность в изложении теоретического материала.	
Дополнение теоретических положений соответствующими практическими примерами.	

### **Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Взаимосвязь общения и деятельности.
2. Классификация общения или его виды.

3. Структура и средства общения.
4. Функции общения.
5. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения.
6. Этапы или стадии делового общения.
7. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения.
8. Стратегии поведения во взаимосвязи.
9. Теории межличностного взаимодействия.
10. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения.
11. Психологические механизмы восприятия.
12. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
13. Схемы формирования первого впечатления о человеке.
14. Эмпатия как особый способ понимания другого человека.
15. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
16. Методы разрешения конфликтов.
17. Роль невербальных средств общения в жизни человека.
18. Нереплексивное слушание, его правила.
19. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
20. Понятие: этика и мораль. Категории этики и нормы морали.

### 5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений