Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

гостиничные услуги

Форма обучения: очная

Вологда, 2024 г

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 1 от «04» сентября 2024г.
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждаю
Зам. директора по учебно-методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Майорова Наталия Васильевна, преподаватель первой категории ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 10
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ 11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

1.1. Цель и место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Цель дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»: формирование представлений о механизмах взаимопонимания в общении; развитие умений применять приемы эффективного общения в профессиональной деятельности и в межличностном общении.

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	-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	-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	-
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	-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;	-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;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	-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;	-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;	-
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; -основы проектной деятельности	-

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	-особенности социального и культурного контекста; -правила оформления документов и построения устных сообщений	-
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	-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	-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	-
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	-взаимосвязь общения и деятельности; -цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -приемы саморегуляции в процессе общения.	-осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Учебные занятия	**64**
в т.ч.	
теоретическое обучение	44
практические занятия	20
Самостоятельная работа	**2**
Промежуточная аттестация	**2**
ВСЕГО	**68**

2.2. Содержание учебной дисциплины

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (лабораторные и практические занятия, курсовая работа (проект) (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.2
Тема 1.1. Введение	**Содержание учебного материала**		
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий.	2	
	Практические занятия		
	Анализ механизмов взаимопонимания в общении. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих общительности, как индивидуальной характеристики.	2	
Раздел 2. Психология общения			ОК 01-05 ОК 09
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	**Содержание учебного материала**		
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Классификация общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	2	
	Практические занятия		
	Самодиагностика по теме «Общение» с использованием диагностического инструментария: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваш стиль делового общения». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
Тема 2.2. Общение как обмен информацией	**Содержание учебного материала**		ОК 01-05 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Техники и приемы общения.	2	
	Невербальная коммуникация	2	
	Виды, правила и техники слушания.	2	
	Методы развития коммуникативных способностей. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	Практические занятия		
	Анализ упражнений, направленных на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.	2	
Тема 2.3. Общение как восприятие людьми друг друга	**Содержание учебного материала**		ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.2
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Роли и ролевые ожидания в общении.	2	
	Психологические механизмы восприятия. Искажения в процессе восприятия.	2	
	Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	Практические занятия		
	Самодиагностика по теме «Общение» с использованием диагностического инструментария: «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
Тема 2.4. Общение как взаимодействие	**Содержание учебного материала**		ОК 01-05 ОК 09
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	
	Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.	2	

	Практические занятия		
	Применение возможных техник и приемов взаимодействия в процессе совместной деятельности и составление их алгоритмов	2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	**Содержание учебного материала**		ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.2
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	
	Практические занятия		
	Развитие навыков публичного выступления, корректного ведения диспута, умения аргументировать и убеждать.	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			ОК 01-05 ОК 09
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	**Содержание учебного материала**		
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	
	Стратегия разрешения конфликтов.	2	
	Практические занятия		
	Самоанализ с использованием диагностического инструментария: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	**Содержание учебного материала**		ОК 01-05 ОК 09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Саморегуляция в процессе общения.	2	
	Практические занятия		
	Самоанализ индивидуальных способов саморегуляции в процессе общения с использованием диагностического инструментария. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Раздел 4. Этические формы общения			ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.2
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**		
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	Этические принципы общения.	2	
	Практические занятия		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
Самостоятельная работа. Проработка конспектов занятий, рекомендуемых источников информации. Решение ситуационных задач по темам раздела.		2	ОК 01-05 ОК 09
Промежуточная аттестация		2	
Всего		68	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; демонстрационные учебно-наглядные пособия (дидактические пособия).

Технические средства обучения: доска учебная, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам. видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном); экран, проектор, магнитная доска; компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536854

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для 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

3. Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 298 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13832-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539774

4. 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

5. 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

3.2.2. Дополнительные источники

1. 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

2. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541306

3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 116 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539775

4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536882

5. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536951

6. Леонов, Н. И. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10838-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541180

7. Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 156 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05844-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539843

8. 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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537436

9. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538062

10. Столяренко, Л. Д. Социальная психология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02433-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536812

11. Этика и психология профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.]; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542140

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	Методы оценки
знает: -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; -психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; -особенности социального и культурного контекста; -правила оформления документов и построения устных сообщений; -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; -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. **умеет:** -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; -определять задачи для поиска информации; -определять необходимые источники информации; -планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; -выделять наиболее значимое в перечне информации;	-обоснование планирования учебной и профессиональной деятельности; -соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); -степень точности выполнения поставленных задач. -полнота охвата информационных источников; -скорость нахождения и достоверность информации; -обновление и пополнение знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности; -применение правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; -осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; -отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства; -демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста; -демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; -составление необходимой документации на государственном и иностранном языках; -демонстрирует применение техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -демонстрирует использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике Диагностика (тестирование, устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций)

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

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме дифференцированного зачета, включает в себя включает в себя 6 вариантов по 3 задания (2 теоретических, 1 практическое).

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Раскройте предмет психологии общения, основную проблематику психологии.
2. Объясните значение общения для межличностных и общественных отношений.
3. Раскройте структуру общения, опишите значение сторон общения.
4. Опишите средства общения и объясните их значение в своей профессиональной деятельности.
5. Раскройте принцип единства общения и деятельности.
6. Проанализируйте общение как один из видов деятельности.
7. Назовите типологию общения.
8. Перечислите важнейшие функции общения.
9. Назовите знаки и знаковые системы в коммуникативных процессах.
10. Раскройте общение как взаимодействие. Перечислите виды взаимодействия.
11. Объясните суть теории транзактного анализа Э.Берна.
12. Назовите виды позиций взаимодействия и виды игр в рамках транзактного анализа, приведите примеры.
13. Объясните коммуникативную функцию речи и основные модели вербальной коммуникации.
14. Проанализируйте проблему эффективности коммуникативного воздействия.

15. Назовите классификацию невербальных средств общения и системы невербальной коммуникации.
16. Выделите важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
17. Раскройте виды, правила и техники слушания.
18. Объясните коммуникативные и психологические барьеры в общении.
19. Объясните перцептивную сторону общения, перечислите механизмы взаимопонимания и феномены межличностного восприятия.
20. Назовите понятие перцепции, историческое изменение этого понятия.
21. Объясните особенности интерпретации внешности человека, роль иммиджа.
22. Назовите эмоциональные аспекты межличностного восприятия и феномены аттракции.
23. Раскройте понятие конфликта, его структуру и классификацию. Объясните общие причины конфликта.
24. Объясните правила поведения в конфликте и стратегии его разрешения.
25. Раскройте сущность понятий этика и мораль, опишите формирование данных понятий на протяжении истории.
26. Объясните значение делового этикета в своей профессиональной деятельности.
27. Раскройте правила ведения деловой беседы.

Примерный перечень практических заданий

1. На основе конкретной ситуации определить основные техники общения с гостем или сотрудником.
2. Решить производственные задачи, используя приемы и тактики повышения эффективности общения.
3. Подготовить речь-презентацию, используя основные техники и приемы.
4. Решить конфликтные ситуации (определить вид, причины, стратегии поведения, способы профилактики).
5. Определить ошибки делового общения на основе конкретных ситуаций.

Критерии оценивания результатов

Оценка «5» (отлично) ставится обучающемуся, при условии, если он правильно раскрыл все теоретические вопросы и выполнил практическое задание.

Оценка «4» (хорошо) ставится обучающемуся, при условии, если он правильно выполнил одно из двух теоретических заданий и практическое задание; или не полностью раскрыл первое задание, правильно решил не менее трёх вопросов второго задания и выполнил практическое задание.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится обучающемуся, при условии, если он раскрыл не полностью теоретический вопрос и правильно выполнил практическое задание; или точно раскрыл два теоретических вопроса, но не справился с выполнением практического задания.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится обучающемуся, при условии, если он выполнил одно задание и менее.