

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»  
(СГТУ имени Гагарина Ю.А.)**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**



**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ЦПК СГТУ имени Гагарина Ю.А.**

**М.Ю. Захарченко**

**2019 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.10 ТУРИЗМ**

г. Саратов 2019

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 г., № 474.

Разработчик:

Бараева Валентина Сергеевна преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Шижгалева И.В. – преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: Жижина Мария Викторовна - кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Общей и социальной психологии» ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01.ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

## **1.1 Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

## **1.2 Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ**

Дисциплина входит в профессиональный учебный цикл, в состав общепрофессиональных дисциплин.

## **1.3. Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

Изучение дисциплины направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

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

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

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

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 95 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 63 часов;
  - самостоятельной работы обучающегося 32 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>95</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>63</b>
в том числе:	
лекции, уроки	<b>27</b>
практические занятия	<b>32</b>
лабораторные занятия	<b>4</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>32</b>
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

### ОП.01 Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	22		ОК 1-9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1,3.4, ПК 4.1,4.2
	Тема 1.1. Психология делового общения. Цели и задачи дисциплины. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Место дисциплины в учебном процессе и связь с другими дисциплинами. Рекомендуемая литература.	2	1	
	Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Типы информации. Коммуникативная позиция. Процесс отражения и его функции. Коммуникативные барьеры. Совместимость и ее принципы. Особенности вербальной, невербальной и паралингвистической коммуникации. Трансакции Э. Берна. Механизмы воздействия и убеждения в общении.	2	1	
	Тема 1.3. Роль коммуникативной культуры в общении. Культура общения. Культура поведения. Культура речи.	2		
	Практическое занятие № 1 Роль общения в онтогенезе человека.	2	2	
	Практическое занятие № 2 Вербальные, невербальные и паралингвистические средства общения.	2		
	Практическое занятие № 3 Основы публичного выступления.	2		
	Лабораторное занятие № 1 Человек-индивид-личность. Психология познавательных процессов.	2	2	
	Лабораторное занятие № 2 Сознание. Анализ личности.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Подготовка докладов по предложенным темам	3	3	
Самостоятельная работа обучающихся № 2 Составление презентации по теме «Средства общения: вербальные, невербальные, паралингвистические	3	3		

<b>Тема 2. Социально-психологические аспекты делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>		ОК 1-9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1,3.4, ПК 4.1,4.2
	Психологические типы людей и их проявление в работе, общении, бизнесе. Темперамент. Характер. Социотипы.	2	1	
	<b>Практическое занятие № 4</b> Общие и индивидуальные особенности психологического поведения человека.	2	2	
	<b>Практическое занятие № 5</b> Технологии успеха в профессиональной деятельности.	2		
	<b>Практическое занятие № 6</b> Особенности лидерства.	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 3</b> Составление связного текста из следующих слов: коммуникация, эмпатия, вербальные, невербальные, паралингвистические, личность, производить, перцепция, взаимодействие, идентификация, рефлексия, социальность, неформальное, формальное	2	3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 4</b> Диагностика типа темперамента	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 5</b>	2		
<b>Тема 3. Этикет и этика делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>22</b>		ОК 1-9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1,3.4, ПК 4.1,4.2
	<b>Тема 3.1. Деловой этикет и его принципы.</b> Виды этикета: служебный, дипломатический, национальный, корпоративный.	2	1	
	<b>Тема 3.2. Особенности деловой беседы, переговоров, совещаний и собраний.</b> Типы вопросов собеседников и их характеристики. Техника парирования замечаний. Создание благоприятного психологического климата. Техника и тактика аргументирования.	2		
	<b>Тема 3.3 Характеристика деловой переписки и ее особенности</b> Деловая переписка. Культура делового общения.	2		
	<b>Практическое занятие № 7</b> Особенности работы с деловой корреспонденцией.	2	2	
	<b>Практическое занятие № 8</b> Психологические особенности и приемы спора, дискуссии и полемики.	2		
	<b>Практическое занятие № 9</b> Роль и значение деловых переговоров.	2		
	<b>Практическое занятие № 10</b> Основы имиджа современного делового человека.	2		
	<b>Практическое занятие № 11</b> Особенности международного этикета.	2	3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 6</b> Проработка упражнений по использованию формульного речевого этикета.	3		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 7</b> Письменная характеристика целей общения – контактно-информационной, побудительной, координационной, эмотивной, ролеопределяющей, статусопределяющей, понимания, оказания влияния.	3	3	
<b>Тема 4. Руководство и лидерство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>		ОК 1-9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.5,
	<b>Тема 4.1. Психологический портрет руководителя.</b> Требования к руководителю. Критерии эффективности деятельности руководителя.	2	1	
	<b>Тема 4.2. Власть, авторитет руководителя и стили управления.</b> Сфера руководства.	2		

	Виды авторитета. Формы управленческого поведения.			ПК 3.1,3.4, ПК 4.1,4.2
	<b>Практическое занятие № 12</b> Тайм-менеджмент.	2	2	
	<b>Практическое занятие № 13</b> Психологический портрет успешного специалиста в фирме.	2	2	
	<b>Практическое занятие № 14</b> Специфика устройства на работу: соискатель и руководитель.	2	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 8</b> Самостоятельная работа с основной и дополнительной литературой по теме «Власть, авторитет руководителя и стили управления»	6	3	
<b>Тема 5. Конфликт и способы его предупреждения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20</b>		
	<b>Тема 5.1. Конфликт в деловом общении. Структура конфликта.</b> Причины конфликтов. Роль руководителя в профилактике конфликтов в организации. Стратегии поведения в конфликте. Сетка Томаса- Килмена.	2	2	ОК 1-9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1,3.4, ПК 4.1,4.2
	<b>Тема 5.2 Барьеры в общении.</b> Виды барьеров. Навыки распознавания барьеров. Анализ барьеров общения.	2		
	<b>Тема 5.3. Приемы манипулятивного поведения при общении. Способы предотвращения манипуляций.</b> Правила диалогического общения. Ситуационно-ролевое общение.	2		
	<b>Тема 5.4. Стресс и способы регуляции эмоционального напряжения.</b>	2		
	<b>Практическое занятие № 15</b> Основы адекватного реагирования в конфликтных ситуациях.	4	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 9</b> Самостоятельная работа с основной и дополнительной литературой по теме «Власть, авторитет руководителя и стили управления».	4	3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 10</b> Анализ художественных произведений, в которых рассматриваются стратегии поведения в стрессовых ситуациях.	4	3	
<b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b>		<b>1</b>		
<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>95</b>		

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

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

#### **3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины**

##### **Основные учебные издания**

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432891>

2. Корягина, Н. А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 492 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3024-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/423123>

3. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

##### **Дополнительные учебные издания**

4. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование).

#### **Интернет-ресурсы**

5. Тренинг «Этика и психология делового общения» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.wintube.ru/video/i7-ltVBW03s/trening-%12etika-i-psikhologiya-delovogo-obshcheniya%12/>, свободный. — Загл. с экрана.

6. Тренинг «Деловое общение» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.youtube.com/watch?v=-68PGb5Xuy4>, свободный. — Загл. с экрана.

7. Конфликтология [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.conflicktology.narod.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

8. Мир психологии [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://psychology.net.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

9. Теория и практика конфликтологии [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.prometeus.nsc.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

#### **Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

10. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

11. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Общие компетенции:</b>	
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос (индивидуальный, фронтальный);</li> <li>- тестирование;</li> <li>- выполнение практических аналитических, расчетно-графических работ;</li> <li>- выполнение письменных работ (конспект, терминологический диктант, контрольная работа);</li> <li>- проверка внеаудиторной самостоятельной работы;</li> <li>- оценка самостоятельно подготовленного сообщения, реферата, презентации в PowerPoint );</li> <li>- защита реферата.</li> </ul> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>
<b>Профессиональные компетенции:</b>	
<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p>	

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.  
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.  
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.  
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.  
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.  
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.  
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.  
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

**Умения:**

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;
- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

**Знания:**

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

**Контрольно-оценочные средства  
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
ОП.01 Психология делового общения**

**1.1. Форма промежуточной аттестации:** Дифференцированный зачет (6 семестр).

**1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий**

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

<b>Оценка</b>	<b>Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации</b>
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

**1.3. Контрольно-оценочные средства**

**1.3.1 Задание:**

1. Собеседование по вопросам.
2. Выполнение практических заданий.

**Вопросы на собеседование:**

1. Современные подходы к феномену «тренинг»

2. Трактовка тренинга в подходе Л.А. Петровской.
3. Понимание тренинга как «психологического воздействия» в работах С.И. Макшанова, Н.Ю. Хрящевой.
4. Понимание тренинга Б.Д. Парыгиным
5. Социально-психологический тренинг (СПТ).
6. Общее представление о тренинговой работе в организации.
7. Современные групповые методы работы и развитие личности.
8. Общение: Основные виды, субъекты, цели.
9. Основные типы теорий личности.
10. Структура психики по З.Фрейду.
11. Гуманистическая психология.
12. Когнитивная психология.
13. Бихевиоризм Дж.Уотсон, Б.Скиннер.
14. Теория социального научения.
15. Гештальт-психология.
16. Невербальные средства общения.
17. Вербальные средства общения.
18. Коммуникативная конгруэнтность.
19. Коллектив и его социально - психологические особенности.
20. Стресс в общении.
21. Нормализация стресса.
22. Влияние эмоций на организм человека.
23. Специфика тренинговой формы работы.
24. История психологического тренинга.
25. Основные направления развития групповых методов психологической работы.
26. Т-группы: работы учеников К. Левина. Национальная лаборатория тренинга в США.
27. Становление, формирование и развитие тренингового формата обучения и коррекции на отечественном пространстве.
28. Техники активного слушания.
29. Фазы развития тренинговой группы.
30. Цели и задачи тренинга.
31. Общие принципы тренинга.
32. Роль и функции ведущего тренинга.
33. Сплоченность группы и комфортность взаимодействия.
34. Примеры упражнений ориентированных на развитие внутригруппового взаимодействия.
35. Принципы практики тренинга: Принцип активности.
36. Специалист, проводящий тренинг: разнообразие названий.
37. Роли тренера: Роль активного лидера, руководителя.
38. Роли тренера: Роль посредника или эксперта.
39. Взаимосвязь положительного впечатления от тренинга и его эффективности.
40. Режим работы в тренинге.

### **Практические задания:**

1. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Студент на экзамене испытывает чувство неуверенности, психическую скованность из-за страха перед преподавателем. В результате отвечает ниже своих возможностей, несмотря на то, что материал ему знаком.

Определите: какой психологический феномен имеет место, и чем он обусловлен. Поясните свой ответ, используя знания о видах манипуляторов и актуализаторов.

Дайте аргументированный ответ.

**2.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

На одном из уроков математики в 4 классе новый ученик, недавно переведённый из другой школы, самоуверенный мальчик не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил учительнице:

- Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь.

- Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот класса ответила учительница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

Дайте аргументированный ответ.

**3.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем образовательного учреждения, в котором она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места.

Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель - мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными.

б) руководитель - женщина 30 лет, занимающая этот пост несколько лет, добившаяся преуспевания и повышения рейтинга образовательного учреждения.

Дайте аргументированный ответ.

**4.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы.

Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Дайте аргументированный ответ.

**5.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Ситуация 1. Семья. Мама. Давай съездим в выходной к тете Маше. Дочь. Не хочу я тратить выходной на поездку к зануде тете Маше. Мама. Мы поедем. Мне все равно, что ты думаешь.

Ситуация 2. Межличностная. Друг. Где ты была вчера? Ты. Не твоё дело. Друг. Ладно, в таком случае, не проси меня ни о каком одолжении.

Ситуация 3. Школа. Учитель. Ты убираешь сегодня кабинет № 15. Ученик. Почему именно я, я не дежурный?! Учитель. Потому что я так сказал.

Объясните, какие слова делают ситуацию конфликтной? Какие вы знаете виды конфликтов и способы выхода из них?

Дайте аргументированный ответ.

### 1.3.2. Критерии оценки

	<b>Критерии оценки к теоретическому заданию</b>	<b>Баллы за критерии оценки</b>
		<b>Максимальный балл – 1балла</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала;</li> <li>- исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически верно излагает материал;</li> <li>- дает точное определение и истолкование основных юридических понятий;</li> <li>- при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, приводит верные аргументы, делает правильные выводы;</li> <li>- правильно и обстоятельно отвечает на сопутствующие вопросы.</li> </ul>	1
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала;</li> <li>- в основном правильно, без изменения основной сути грамотно и логически верно излагает материал;</li> <li>- допускает несущественные неточности при определении и истолковании основных юридических понятий;</li> <li>- при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, приводит верные аргументы, верно, но с незначительными ошибками делает выводы;</li> <li>- правильно, но совершая незначительные ошибки, отвечает на сопутствующие вопросы.</li> </ul>	0,6
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-раскрывает основное содержание учебного материала, но обнаруживаются существенные пробелы в понимании программного материала</li> <li>- неполно, нарушая последовательность, излагает материал;</li> <li>- допускает ошибки в определении и истолковании основных юридических понятий;</li> <li>- при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, приводит частично верные аргументы, отдельные выводы нельзя считать верными и обоснованными;</li> <li>- студент испытывает значительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы.</li> </ul>	0,3
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки;</li> <li>- не знает или дает неверное определение и истолкование основных юридических понятий</li> <li>- не может привести верные аргументы, делает неправильные выводы;</li> <li>- неверно отвечает на сопутствующие вопросы.</li> </ul>	0
	<b>ИТОГО</b>	<b>1</b>

<b>№</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы за критерии оценки</b>
<b>1</b>	<b>Аргументированность ответа</b>	<b>Максимальный балл -0,5 балла</b>

	при решении приводит верные, достаточные аргументы, вывод верно обоснован	0,5
	при решении приводит частично верные, не достаточные аргументы, вывод частично верно обоснован	0,25
	приводит недостаточные аргументы, вывод неверно обоснован	0
<b>2</b>	<b>Построение выводов</b>	<b>Максимальный балл – 1 балл</b>
	- демонстрирует самостоятельный глубокий анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, обоснованный	1
	- демонстрирует самостоятельный анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, частично обоснованный	0,75
	- анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией произведен недостаточно полно; - вывод частично верный, недостаточно обоснованный	0,5
	- испытывает значительные затруднения при анализе данных в соответствии с предложенной ситуацией, - вывод не верный, обоснование отсутствует	0
<b>3</b>	<b>Устное объяснение решения задачи</b>	<b>Максимальный балл – 1,5 балла</b>
	- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - объяснение решения задания последовательное, связное, логичное; - правильно и обстоятельно дается ответ (ответы) на сопутствующие вопрос (вопросы)	1,5
	- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	1
	- при использовании терминологии обнаруживаются неточности, студент не всегда понимает смысл понятий; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,5
	- неверно использована терминология, студент не понимает смысл понятий; - полностью нарушена последовательность, логика объяснения решения задания (студент не может объяснить, каким образом пришел к решению задания) - студент дает неверные ответы на сопутствующие вопросы	0
	<b>ИТОГО</b>	<b>3</b>

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

<b>Оценка</b>	<b>Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания</b>
Оценка 5 «отлично»	<b>4,6-5</b>
Оценка 4 «хорошо»	<b>3,6-4,5</b>
Оценка 3 «удовлетворительно»	<b>3-3,5</b>
Оценка 2 «неудовлетворительно»	<b>≤ 2,9</b>

#### **1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации**

Аттестация проводится в кабинете гуманитарных и социальных дисциплин.

#### **1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации**

##### **Основные учебные издания**

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432891>

2. Корягина, Н. А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 492 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3024-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/423123>

3. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

##### **Дополнительные учебные издания**

4. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование).

##### **Интернет-ресурсы**

5. Тренинг «Этика и психология делового общения» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.wintube.ru/video/i7-ltVBW03s/trening-%12etika-i-psikhologiya-delovogo-obshcheniya%12/>, свободный. — Загл. с экрана.

6. Тренинг «Деловое общение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.youtube.com/watch?v=-68PGb5Xuy4>, свободный. – Загл. с экрана.

7. Конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.conflictology.narod.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

8. Мир психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.net.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

9. Теория и практика конфликтологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.prometeus.nsc.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

**Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

10. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

11. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.