



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом  
Института сервисных технологий  
Протокол № 7 от «29» января 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

***ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ***

**основной профессиональной образовательной программы среднего**

**профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего**

**звена**

**по специальности: 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

**Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству**

**год начала подготовки: 2024**

**Разработчики:**

| должность            | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> | <i>Копылов В.В.</i>          |

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ПШССЗ:**

| должность            | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> | <i>к.м.н. Алабина С.А.</i>   |



## *СОДЕРЖАНИЕ*

- 1**    **Общая характеристика рабочей программы дисциплины**
- 2**    **Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3**    **Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4**    **Фонд оценочных средств дисциплины**
- 5**    **Условия реализации программы дисциплины**
- 6**    **Информационное обеспечение реализации программы**



## 1. 1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология»

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

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

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

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ОК            | Умения   | Знания  |
|-------------------|--|---|
| ОК 01-05<br>ОК 09 | применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br>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. |

## 2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Вид учебной работы   | Объем в часах |
|--|---------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>          | <b>64</b>     |
| <i>в т.ч. в форме практической подготовки (если предусмотрено)</i> | -             |
| в т. ч.:   |               |
| теоретическое обучение   | 40            |
| практические занятия (если предусмотрено)                          | 20            |
| Самостоятельная работа <sup>1</sup>                                | 4             |
| <b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</b>         |               |

<sup>1</sup>Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»


| Наименование разделов и тем                           | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся   | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|--|---|
| 1   | 2  | 3  | 4   |
| <b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>        |  |  |   |
| <b>Тема 1.1. Введение</b>                             | <b>Содержание учебного материала</b><br>Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека | 2  | ОК 01-05<br>ОК 09   |
|   | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении   | 2  |   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.    | 1  |   |
| <b>Раздел 2. Психология общения</b>                   |  |  |   |
| <b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.   | 4  | ОК 01-05<br>ОК 09   |
|   | Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения<br>Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения   | 2  |   |
| <b>Тема 2.2. Общение как</b>                          | <b>Содержание учебного материала</b><br>Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.   | 4  | ОК 01-05<br>ОК 09   |



|   |  |   |                   |
|---|--|---|-------------------|
| <b>восприятие<br/>людьми друг<br/>друга</b>                     | Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.   |   |                   |
|   | Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения  | 2 |                   |
|   | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   |   |                   |
|   | Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:<br>«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения».<br>«Ваши эмпатические способности».<br>Самоанализ результатов тестирования.<br>Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному<br>общению. | 4 |                   |
| <b>Тема 2.3.<br/>Общение<br/>как<br/>взаимодейст<br/>вие</b>    | <b>Содержание учебного материала</b>   |   | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|   | Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле<br>транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.   | 2 |                   |
|   | Взаимодействие как организация совместной деятельности.  |   |                   |
|   | Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения  | 1 |                   |
| <b>Тема 2.4.<br/>Общение<br/>как обмен<br/>информаци<br/>ей</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   |   | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|   | Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные<br>барьеры  | 4 |                   |
|   | Невербальная коммуникация  |   |                   |
|   | Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.<br>Толерантность как средство повышения эффективности общения.   |   |                   |
|   | Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения  | 1 |                   |
|   | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   | 6 |                   |
|   | ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов<br>партнерского общения;<br>развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.<br>Анализ ролевых игр.   | 6 |                   |
| <b>Тема 2.5.<br/>Формы<br/>делового<br/>общения</b>             | <b>Содержание учебного материала</b>   |   | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|   | Деловая беседа. Формы постановки вопросов.   | 4 |                   |
|   | Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.<br>Аргументация   |   |                   |



|  |  |   |                   |
|--|--|---|-------------------|
| <b>и их<br/>характерист<br/>ики</b>  | Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.   | 1 |                   |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   | 6 |                   |
|  | Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.<br>Анализ рольевых игр  | 6 |                   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.<br>Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.<br>Определите значение аргументов для принятия решения.<br>Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.<br>Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).<br>Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления? | 3 |                   |
| <b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>                    |  |   |                   |
| <b>Тема 3.1.<br/>Конфликт:<br/>его сущность<br/>и основные<br/>характерист<br/>ики</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов  | 2 | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|  | Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов   | 2 |                   |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   | 2 |                   |
|  | Тест: «Твоя конфликтность»;<br>«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.<br>Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации   | 2 |                   |
| <b>Тема 3.2.<br/>Эмоциональ<br/>ное<br/>реагировани<br/>е в</b>                        | <b>Содержание учебного материала</b><br>Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.  | 2 | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|  | Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов,  | 2 |                   |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС |
|   |  | Лист 7        |

|   |  |    |                   |
|---|--|----|-------------------|
| <b>конфликтах и саморегуляция</b>                     | саморегуляция в процессе общения.  |    |                   |
| <b>Раздел 4. Этические формы общения</b>              |  |    |                   |
| <b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   |    | ОК 01-05<br>ОК 09 |
|   | 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             |    |                   |
|   | Этнические принципы общения.   | 1  |                   |
|   | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   |    |                   |
|   | Разработка этических норм своей профессиональной деятельности  | 2  |                   |
| <b>Всего:</b>   |  | 64 |                   |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



### **3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**

Практические занятия - метод обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Формы организации практических занятий: решение типовых задач.

#### **3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров**

##### **Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга**

**Содержание:** Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».

Самоанализ результатов тестирования.

Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

##### **Тема 2.4. Общение как обмен информацией**

**Содержание:** ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.

##### **Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики**

**Содержание:** Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.

Анализ ролевых игр

##### **Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики**

**Содержание:** Тест: «Твоя конфликтность»;

«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

##### **Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре**

**Содержание:** Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

#### **3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы**

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы предназначено для рационального распределения времени студента по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины. Оно составляется на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.





Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, контрольные работы и др.

### Тематика и содержание

#### Тема 1.1. Введение

Содержание: Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.

#### Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Содержание: Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.

Определите значение аргументов для принятия решения.

Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.

Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).

Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?

### 4. Фонд оценочных средств дисциплины

#### 4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| № семестра | Форма контроля           |
| 6          | Дифференцированный зачет |

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

| Результаты обучения:<br>умения, знания  | Показатели оценки<br>результата  | Форма контроля и<br>оценивания  |
|---|--|---|
| Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе | Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения. | Текущий контроль:<br>- тестирование;<br>- устный опрос;<br>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.<br><br>Итоговый контроль:<br>- защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; |



|  |   |   |
|--|---|---|
| общения.   |   | - компьютерный тест на знание терминологии.   |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Текущий контроль:<br>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;<br>- оценка заданий для самостоятельной работы,<br>Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачет |

Формируемые компетенции:

| Код формируемой компетенции | Наименование компетенции  | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения   |
|-----------------------------|---|---|
| ОК 01.                      | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам   | Экспертное наблюдение<br>Устный опрос,<br>решение практического задания, круглый стол,<br>обсуждение,<br>тестирование |
| ОК 02.                      | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности  |   |
| 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 |   |
| ОК 04.                      | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  |   |
| ОК 05.                      | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста   |   |
| ОК 9.                       | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках   |   |

**4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов**

Контроль знаний обучающихся включает: контрольные вопросы, устный опрос,



тестирование

Текущий контроль в форме тестирования

Промежуточную аттестацию в форме: дифференцированного зачёта

#### **4.3. Контрольно-измерительные материалы включают:**

##### **4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля**

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий тестирования, контрольных работы, решения ситуационных задач

*Контрольно – измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине*

### **КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ**

1. Приведите примеры различных типов конфликта и определите причины их возникновения.
2. Как вы понимаете поговорку «Худой мир лучше доброй ссоры»?
3. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям: а) конфликт: б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт:
  - г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью.
    - А) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
    - Б) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
    - В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
    - Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
    - Д) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
4. Что такое конфликтогены? Это слова, действия (бездействие), которые:
  - а) способствуют возникновению конфликта;
  - б) препятствуют возникновению конфликта;
  - в) помогают разрешить конфликт.
5. Выберите правильный ответ. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон. — это:
  - а) компромисс;
  - б) сотрудничество;
  - в) избегание;
  - г) соперничество;
  - д) приспособление.
6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
  - а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.
    - А. Открытая борьба за свои интересы.
    - Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.
    - В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
    - Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
    - Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.



7. При какой стратегии поведения развиваются способности слушания, приобретаются навыки аргументации, вырабатывается умение сдерживать свои эмоции, появляется опыт совместной работы?
- а) компромисс;
  - б) сотрудничество;
  - в) избегание;
  - г) соперничество;
  - д) приспособление.
8. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?
- а) преувеличивать свои заслуги;
  - б) обрушивать на партнера множество претензий;
  - в) исходить из добрых намерений партнера;
  - г) видеть все только со своей позиции;
  - д) учитывать интересы партнера по общению;
  - е) критически оценивать партнера.

### ОТВЕТЫ

3. а) — Б. б) — В. в) — А, г) — Г. д) — Д  
4. а).  
5. б).  
6. а) — Б. б) — Г. в) — В, г) — А. д) — Д.  
7. б).  
8. а), б), г), е).

### ТЕСТ «КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ»

#### ЗАДАНИЯ С ВЫБОРОМ ОТВЕТА

**Задание № 1. Выберите один верный вариант ответа.**

**Межгрупповой конфликт - это:**

- а. Противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.
- б. Конфликт между микрогруппами в коллективе или между социальными группами.
- в. Противодействие одного человека и малой социальной группы.
- г. Конфликт, при котором человек неправильно оценивает свои возможности и не достигает поставленных целей.
- д. Противоречие между нашими желаниями и долгом перед обществом.

**Задание № 2. Выберите один верный вариант ответа.**

**К личностным причинам конфликтов относятся:**

- а. Недостаток материальных и духовных благ.
- б. Стереотипы в обществе.
- в. Особенности темперамента, акцентуации характера.
- г. Ошибки руководителя в процессе решения управленческих задач.
- д. Естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности.

**Задание № 3. Выберите один верный вариант ответа.**

**Конфликт – это:**



- а. Это противоречие, возникающее между людьми в связи с неправильным пониманием слов друг друга;
- б. Грубое выяснение возникших противоречий между двумя и более участниками;
- в. Столкновение сторон, противоположно направленных целей, интересов, позиций и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия;
- г. Использование силовых приемов для достижения значимых целей.
- д. Потери и искажения информации в процессе коммуникации.

**Задание № 4. Выберите один верный вариант ответа.**

**К социально-психологическим причинам конфликтов относятся:**

- а. Образ жизни, связанный с материально-бытовой неустроенностью, радикальными переменами в стране.
- б. Несоответствие структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается.
- в. Низкий уровень социально-психологической компетенции.
- г. Низкий уровень эмпатии.
- д. Потери и искажения информации в процессе коммуникации.

**Задание № 5. Выберите один верный вариант ответа.**

**Внутриличностный конфликт – это**

- а. Конфликт между личностями внутри коллектива.
- б. Остро переживаемое психическое состояние, вызванное противоречивостью, чувств, мотивов, интересов, влечений.
- в. Личностное противоречие, вызванное разными оценками работы друг друга.
- г. Напряженные взаимоотношения связанные с отсутствием общих целей внутри коллектива.
- д. Негативные эмоциональные переживания, вызванные сильной информационной перегрузкой.

**ЗАДАНИЯ С ОТКРЫТЫМ ОТВЕТОМ**

**Задание № 6.** Совокупность устойчивых элементов конфликта, динамически взаимосвязанных и организующих конфликт в целостную систему и процесс - это

**Инструкция:** в поле «ответ» впишите пропущенные 2 слова.

**Ответ:** \_\_\_\_\_

**Задание № 7.** Взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства интересов, взглядов, позиций, по меньшей мере двух сторон - это

**Инструкция:** в поле «ответ» впишите пропущенное слово.

**Ответ:** \_\_\_\_\_

**Задание № 8.** Значение которое имеет конкретный конфликт по отношению к обществу и его структурному образованию (личности, группе, организации) - это

**Инструкция:** в поле «ответ» впишите пропущенные 2 слова.

**Ответ:** \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЯ НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ**



**Задание № 9.** Соотнесите деструктивные и конструктивные функции конфликта колонки А с перечнем функций из колонки Б.

**Инструкция:** Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в таблицу.

| <b>Колонка А</b><br>Деструктивные и<br>конструктивные функции<br>конфликта | <b>Колонка Б</b><br>Функции конфликта        |
|--|--|
| 1. Деструктивные функции<br>конфликта                                      | А. Ослабление единства и сплоченности группы |
| 2. Конструктивные функции<br>конфликта                                     | Б. Сплочение группы                          |
|  | В. Ослабление психической напряженности      |
|  | Г. Риск появления деструктивного лидера      |
|  | Д. Нарушения в развитии личности             |
|  | Е. Выявление существующих проблем в группе   |

**Таблица для ответа:**

| <b>Колонка А (цифра)</b> | <b>Колонка Б (буква)</b> |
|--------------------------|--------------------------|
|                          |                          |
|                          |                          |
|                          |                          |
|                          |                          |

**Задание № 10.** Соотнесите этапы и фазы конфликта из колонки А с динамикой конфликта из колонки Б.

**Инструкция:** Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в таблицу.

| <b>Колонка А</b><br>Этапы и фазы конфликта | <b>Колонка Б</b><br>Динамика конфликта   |
|--|--|
| 1. Динамика конфликта                      | А. Отрезок времени, где конфликт развивается по восходящий.  |
| 2. Инцидент                                | Б. Отрезок времени, где конфликт идет на спад  |
| 3. Эскалация                               | В. резкая интенсификация борьбы оппонентов, вовлечение в конфликт новых участников                                     |
| 4. Интеграция                              | Г. Первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу                                    |
|  | Д. Ход развития конфликта во времени, изменения, возникающие под воздействием различных внутренних и внешних факторов. |
|  | Е. Окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник.   |

**Таблица для ответа:**

| <b>Колонка А (цифра)</b> | <b>Колонка Б (буква)</b> |
|--------------------------|--------------------------|
|                          |                          |



|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Задание № 11.** Соотнесите стратегии поведения в конфликте из **колонки А** с целью стратегии поведения в конфликте из **колонки Б**.

**Инструкция:** Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в таблицу.

| <b>Колонка А</b><br>Стратегии поведения в конфликте | <b>Колонка Б</b><br>Цель стратегии поведения в конфликте                  |
|---|---|
| 1. Соперничество (конкуренция)                      | А. уход из-за нежелания сотрудничать и общаться                           |
| 2. Уклонение (уход)                                 | Б. получение результата при минимальных действиях                         |
| 3. Приспособление                                   | В. получение одностороннего выигрыша.                                     |
| 4. Сотрудничество                                   | Г. поиск наиболее приемлемого решения для сторон и максимизация выигрыша. |
| 5. Компромисс                                       | Д. получение «усредненного» результата за счет взаимных уступок           |
|   | Е. Принятие временного решения  |

**Таблица для ответа:**

| <b>Колонка А (цифра)</b> | <b>Колонка Б (буква)</b> |
|--------------------------|--------------------------|
|                          |                          |
|                          |                          |
|                          |                          |
|                          |                          |

### **ЗАДАНИЯ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ**

**Задание № 12.** Установите порядок развития конфликта во времени.

**Инструкция:** запишите ответ в виде последовательности действий (в поле «ответ» впишите через запятую цифры соответствующих действий).

**Критерий установления последовательности:** В соответствии с порядком развития конфликта во времени ранжируйте этапы развития конфликта.

**Этапы:**

1. Эскалация
2. Дифференциация
3. Инцидент
4. Разрешение конфликта
5. Интеграция
6. Завершение конфликта

**Ответ:** \_\_\_\_\_.

**Задание № 13.** Установите порядок стадий управления конфликтами.



**Инструкция:** запишите ответ в виде последовательности действий (в поле «ответ» впишите через запятую цифры соответствующих действий).

**Критерий установления последовательности:** В соответствии с порядком с порядком стадий управления конфликтами ранжируйте стадии управления конфликтами.

**Стадии:**

1. Разрешение
2. Предупреждение
3. Регулирование
4. Прогнозирование

**Ответ:** \_\_\_\_\_

#### 4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

*Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине*

Тестирование:

**Вопрос 1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

**Вопрос 4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстраверты и интраверты

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:





- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
- **Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
  - Аудиальными образами
  - **Зрительными образами**
  - Тактильными образами
- **Вопрос 9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
  - Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
  - **Личностно-психологических сил манипулятора**
  - Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
  - Статусно-ресурсных сил манипулятора
- **Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
  - Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
  - Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
  - **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
  - Психотехнические приемы манипулятивного воздействия
- **Вопрос 11.** К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
  - Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
  - **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
  - **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
  - **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**
- **Вопрос 12.** К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
  - **«Ложного вовлечения»**
  - **Запутывания**
  - Расположения
  - **Скрытого принуждения**
  - Убеждения
- **Вопрос 13.** К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
  - **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
  - **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
  - Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
  - **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**
- **Вопрос 14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
  - Альтернативные
  - Зеркальные
  - Информационные
  - **Риторические**



**Вопрос 15.** К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

**Вопрос 16.** К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

**Вопрос 17.** К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

**Вопрос 18.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

**Вопрос 19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

**Вопрос 20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**Вопрос 21.** Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

**Вопрос 22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:



- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора
- **Вопрос 23.** Невербальными средствами общения являются
  - **Взгляд**
  - **Походка**
  - **Рукопожатие**
  - Телефон
  - Электронная почта
- **Вопрос 24.** Общение - это:
  - **Все ответы верны**
  - Процесс передачи информации
  - Процесс установления контактов между людьми
  - Процесс формирования и развития личности
- **Вопрос 25.** Персональная дистанция в процессе общения:
  - 120-350см
  - 15-50см
  - **50-120см**
  - Свыше 350см
- **Вопрос 26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
  - Познавательного сообщения
  - **Призыва**
  - **Приказа**
  - **Просьбы**
- **Вопрос 27.** Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
  - «Прочтением» стенических эмоций партнеров
  - Выслушиванием жалоб клиентов
  - **Дискуссионным обсуждением проблем**
  - Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- **Вопрос 28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
  - **Дистанция между общающимися**
  - Мимика
  - Похлопывание по спине
  - Телефон
  - **Угол общения партнеров**
- **Вопрос 29.** Просодическими средствами невербального общения выступают
  - **Громкость голоса**
  - Дистанция между общающимися
  - Жесты
  - **Интонация**
  - Плач
- **Вопрос 30.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»
  - Отрицательно



- **Положительно**

**Вопрос 31.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно

- **Положительно**

**Вопрос 32.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно

- **Положительно**

**Вопрос 33.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- **Отрицательно**

- Положительно

**Вопрос 34.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- **Отрицательно**

- Положительно

**Вопрос 35.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- **Отрицательно**

- Положительно

#### 4.4. Критерии и показатели оценивания

##### Для текущего контроля

| Оценка | Форма контроля                        | Критерии оценивания                             | Показатели оценивания  |
|--------|---------------------------------------|---|--|
| «5»    | Самостоятельная и практическая работа | Полнота, последовательность и логичность ответа | Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания материала. |



|     |                                       |   |   |
|-----|---------------------------------------|---|---|
| «4» | Самостоятельная и практическая работа | Полнота, последовательность и логичность ответа | Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. |
| «3» | Самостоятельная и практическая работа | Полнота, последовательность и логичность ответа | Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами.                                    |
| «2» | Самостоятельная и практическая работа | Полнота, последовательность и логичность ответа | Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.        |

| Оценка | Форма контроля   | Критерии оценивания |
|--------|------------------|---------------------|
| «5»    | Тестовое задание | 85 – 100%           |
| «4»    | Тестовое задание | 75 – 84%            |
| «3»    | Тестовое задание | 50 – 74%            |
| «2»    | Тестовое задание | Менее 50%           |

#### Для промежуточной аттестации

| Оценка | Форма контроля                                 | Критерии оценивания                             | Показатели оценивания  |
|--------|--|---|--|
| «5»    | Дифференцированный зачет (контрольные вопросы) | Полнота, последовательность и логичность ответа | Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие |



|     |  |   |   |
|-----|--|---|---|
|     |  |   | знания материала.   |
| «4» | Дифференцированный зачет (контрольные вопросы) | Полнота, последовательность и логичность ответа | Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. |
| «3» | Дифференцированный зачет (контрольные вопросы) | Полнота, последовательность и логичность ответа | Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами.                                    |
| «2» | Дифференцированный зачет (контрольные вопросы) | Полнота, последовательность и логичность ответа | Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.        |

| Оценка | Форма контроля   | Критерии оценивания |
|--------|------------------|---------------------|
| «5»    | Тестовое задание | 85 – 100%           |
| «4»    | Тестовое задание | 75 – 84%            |
| «3»    | Тестовое задание | 50 – 74%            |
| «2»    | Тестовое задание | Менее 50%           |

## 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Психологии делового общения», оснащенный оборудованием: Учебная мебель, плакаты, мультимедийное презентационное оборудование



## 6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

### 6.1. Основные печатные издания

1. 1. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/945172>

2. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-018746-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1891836> (дата обращения: 13.05.2024). – Режим доступа: по подписке.

### 6.2. Электронные издания

Электронно-библиотечная система <https://znanium.ru/>

Электронно-библиотечная система <https://book.ru/>

### 6.3 Дополнительные источники (при необходимости)

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/935765>

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва : КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943022>

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В.В. Киселев. — Москва : КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/942975>