


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.06.2026 12:23:58
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
Педагогическим советом колледжа
протокол № 4 от 18.11.2025 г.

Директор колледжа  А.Э.Чечулин
(подпись)

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования
протокол № 4 от 16.12.2025 г.

Председатель  Д.А. Карх
(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения очная
Год набора 2026
Разработана:
Преподаватель,
Яковлев Вячеслав Владимирович

Екатеринбург
2025 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, 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, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	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.

Результатом освоения дисциплины, в соответствии с рабочей программой воспитания, является формирование у обучающихся следующих личностных результатов обучения:

ГВ 1 Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе.

ПВ 1 Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу.

ПВ 2 Сознательный причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству, общероссийскую идентичность.

ПВ 3 Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам.

ПВ 4 Проявляющий уважение к соотечественникам, проживающим за рубежом, поддерживающий их права, защиту их интересов в сохранении общероссийской идентичности.

ПВ 5В Осознанно проявляющий неравнодушное отношение к выбранной профессиональной деятельности, постоянно совершенствуется, профессионально растет,

прославляя свою профессию /специальность

ДНВ 1 Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.

ДНВ 2 Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан.

ДНВ 3 Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения.

ДНВ 4 Ориентированный на создание устойчивой семьи на основе российских традиционных семейных ценностей, рождение и воспитание детей и принятие родительской ответственности.

ЭВ 3 Проявляющий понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве.

ФВ 5. Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей.

ПТВ 1 Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.

ПТВ 2 Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.

ПТВ 3 Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.

ПТВ 7В Применяющий знания о нормах выбранной специальности, всех ее требований и выражающий готовность реально участвовать в профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-ценностной системой.

ЦНП 1 Деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом своих интересов, способностей, достижений, выбранного направления профессионального образования и подготовки.

ЦНП 6 Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	64
<i>в т.ч. в форме практической подготовки (если предусмотрено)</i>	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	20
<i>Самостоятельная работа</i>	24
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			
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	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, 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	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	12	
Раздел 2. Психология общения			
Тема 2.1. Общение основа человеческого бытия	Содержание учебного материала Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	1	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	1	

	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	1	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ рольевых игр.	6	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ рольевых игр	6	

	<p>Самостоятельная работа обучающихся 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?</p>	12	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	<p>Содержание учебного материала Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов</p>	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	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	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<p>Содержание учебного материала Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2	
Раздел 4. Этические формы общения			
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	<p>Содержание учебного материала Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений, Этнические принципы общения.</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)			

Всего:	64	
---------------	----	--

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

3.3

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: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>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.</p>	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, - докладов, эссе, мультимедийны - презентаций. <p><i>Промежуточный контроль:</i> дифференцированный зачет</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе 	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в Профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, - докладов, эссе, мультимедийны - презентаций.

межличностного общения;		<i>Промежуточный контроль:</i> дифференцированный 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	<i>Текущий контроль:</i> - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, - докладов, эссе, мультимедийны - презентаций. <i>Промежуточный контроль:</i> дифференцированный зачет
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 в 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 государственной 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 жизни.

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.

Колонка А Деструктивные и конструктивные функции конфликта	Колонка Б Функции конфликта
1. Деструктивные функции конфликта	А. Ослабление единства и сплоченности группы
2. Конструктивные функции 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:

Колонка А (цифра)	Колонка Б (буква)

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.

Колонка А Этапы и фазы конфликта	Колонка Б 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:

Колонка А (цифра)	Колонка Б (буква)

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.

Колонка А Стратегии поведения в конфликте	Колонка Б 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:

Колонка А (цифра)	Колонка Б (буква)

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 4.3.3.

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
- Экстравертов и интравертов

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 вербализованных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержанию**

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:

- Вербализованную 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

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные для использования в образовательном процессе, не старше пяти лет с момента издания.

Сайт библиотеки УрГЭУ <http://lib.usue.ru/>

6.1. Основная литература

1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология делового общения [Текст] : Учебник / Г. В. Бороздина. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 320 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=430158>
2. Кошечкина, Ирина Петровна. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : Учебное пособие / Государственный университет управления. -Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2024. - 304 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=431561>
3. Леонов, Николай Ильич. Конфликтология [Текст] : учебное пособие для спо / Н. И. Леонов. -Москва: Юрайт, 2024. - 395 с <https://urait.ru/bcode/541180>
4. Охременко, Ирина Владимировна. Конфликтология [Текст] : учебное пособие для спо / И. В. Охременко. -Москва: Юрайт, 2024. - 156 с <https://urait.ru/bcode/539843>
5. Чернова, Галина Рафаиловна. Конфликтология [Текст] : учебное пособие для спо / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. -Москва: Юрайт, 2024. - 200 с <https://urait.ru/bcode/533636>

6.2 Дополнительная литература

1. Бунтовская, Лариса Леонидовна. Конфликтология [Текст] : учебное пособие для спо / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. -Москва: Юрайт, 2024. - 144 с <https://urait.ru/bcode/539422>
2. Соболев, Валерий Васильевич. Этика и психология делового общения [Текст] :

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1 Перечень лицензионного программного обеспечения:

1. Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.
2. МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

7.2 Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока
2. Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2024

Основные электронные издания

Интернет-ресурсы:

<http://znanium.ru>

<http://book.ru>

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.