

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023 15:54:00
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed8f83477

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт социальной инженерии
Кафедра психологии

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Психологический практикум**

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Все профили
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма обучения	очная

Рабочая программа учебной дисциплины Психологический практикум основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 07 от 28.02.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Доцент

В.В. Тимохин

Заведующий кафедрой:

Н.В.Калинина

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Психологический практикум» изучается в четвертом семестре.
Курсовая работа – не предусмотрена

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Психологический практикум относится к обязательной части.
Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

- Основы профессиональной деятельности
- Психология делового взаимодействия
- Деловые переговоры и деловая переписка

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Управление качеством
- Организация процесса сервиса

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целью изучения дисциплины Психологический практикум является

- формирование способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- овладение навыками планирования и организации деятельности, приемами мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;

Результатом обучения по дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения дисциплины

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1; Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных	- Владение знаниями, необходимыми для использования методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач - Способность к осуществлению основных функций управления сервисной деятельностью - Обладание практическими навыками для

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Ю	задач	осуществления взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами; - Умеет осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.
	ИД-ОПК-2.3 Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	4	з.е.	144	час.
---------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий:
(очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины								
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час	
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час
4 семестр	Экзамен	144	26	26				56
Всего:		144	26	26				56

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
Четвертый семестр							
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.3	Раздел 1. Психологический практикум						
	Тема 1.1. Особенности психологической практики в сфере обслуживания	4				4	Устный опрос Сообщение
	Тема 1.2. Психология личности и деловое общение	4				4	
	Тема 1.3. Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения)	4				4	
	Тема 1.4. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	4				4	
	Тема 1.5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	4				4	
	Тема 1.6. Психологическое влияние и его методы	2				4	
	Тема 1.7. Общение в сфере обслуживания: этапы и формы	2				4	
	Тема 1.8. Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения	2				4	
	Практическое занятие № 1.1		4			4	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	Роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности.						
	Практическое занятие № 1.2 Индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности.		2			3	
	Практическое занятие № 1.3 Ошибки восприятия.		2			2	
	Практическое занятие № 1.4 Вербальные и невербальные средства общения.		2			2	
	Практическое занятие № 1.5 Ролевая структура группы: формальная и неформальная.		4			2	
	Практическое занятие № 1.6 Основные виды психологического влияния и воздействия.		4			2	
	Практическое занятие № 1.7 Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса.		4			2	
	Практическое занятие № 1.8 Стратегия поведения в конфликтной ситуации.		4			3	
	<i>Экзамен</i>					8	экзамен по билетам
	Итого за пятый семестр	26	26			56	
	ИТОГО за весь период	26	26			56	

3.3. Содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел I	<i>Психологический практикум</i>	
Тема 1.1	Особенности психологической практики в сфере обслуживания	<p>Психология и общество: роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности. Специальные отрасли психологии: профессиональная психология.</p> <p>Общая психология, социальная психология, экономическая психология, психология труда, психология управления, правовая психология и этика как основные теоретические источники дисциплины «Деловое общение».</p> <p>Понятие общения в психологии. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».</p> <p>Общение как базовая потребность человека. Прагматическая необходимость общения и его самооценочность.</p> <p>Содержание общения и его функции. Многофункциональность процесса общения. Цели общения: контактная; информационная; побудительная; координационная; мотивная; роле- и статусопределяющая; понимание, оказание влияния. Виды и средства общения. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия в общении. Деловое общение, его основные характеристики и особенности. Роль делового общения в профессиональной деятельности экономиста.</p> <p>Психодиагностика и деловое общение.</p>
Тема 1.2	Психология личности и деловое общение	<p>Психологические характеристики личности как субъекта делового общения: индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности. Психическая структура личности и практика делового общения. Сознательные и бессознательные компоненты психики и их проявление в деловом общении. Сознание и самосознание личности. Формы проявления «Я». «Я» - образ и реальное «Я». Локус контроля личности. Основные способы психологической защиты личности. Особенности мужской и женской психологии и их проявление в деловом общении.</p> <p>Понятие психологического типа личности. Психологический рисунок и акцентуации характера личности. Психологические типологии акцентуированных характеров (К. Леонард, А. Егидес), психологическая типология К.Г. Юнга и их применение для повышения эффективности делового общения.</p>
Тема 1.3	Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения)	<p>Соотношение понятий «перцепция», «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание». Межличностное восприятие и его особенности.</p> <p>Ошибки восприятия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции. Факторы, способствующие ошибочному восприятию партнера по общению. Роль социальных стереотипов и</p>

		<p>предрассудков в восприятии. Психологические установки и восприятие.</p> <p>Механизмы восприятия и взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия) и их применение в процессе общения: постановка себя на место другого, моделирование реакций партнера по общению и его эмоций.</p> <p>Межличностная аттракция и проблема формирования благоприятного впечатления.</p> <p>Имидж делового человека. Основные составляющие имиджа.</p>
Тема 1.4	Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	<p>Коммуникация в процессе общения и ее структура: основные элементы процесса коммуникации.</p> <p>Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры в деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Фильтр «доверия».</p> <p>Вербальные и невербальные средства общения и их функции в процессе коммуникации.</p> <p>Невербальная коммуникация в деловом общении.</p> <p>Классификация невербальных средств общения.</p> <p>Кинетические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемистические и ольфакторные средства общения и особенности их проявления в деловом общении.</p> <p>Вербальная коммуникация как процесс передачи информации. Потеря информации и способы ее восполнения. Диалог в процессе коммуникации. Техника постановки вопросов и их типы: закрытые, открытые, «зеркальные», «эстафетные», риторические вопросы и вопросы для обдумывания. Культура речи.</p> <p>Слушание и его виды (рефлексивное и эмпатическое слушание). Основные барьеры слушания (оценивающая позиция, пристрастная позиция, поиск причины, отвлечение внимания).</p> <p>Феномен обратной связи в деловой коммуникации.</p>
Тема 1.5	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<p>Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.</p> <p>Ролевое поведение личности в деловом общении. Ролевая структура группы: формальная и неформальная.</p> <p>Экспектации. Групповое давление и конформизм поведения членов группы. Санкции. Взаимоотношения в группе и проблема психологической совместимости.</p> <p>Техника самопрезентации и три типа распределения ролей: пристройка «сверху», «снизу» и «наравне». Эффекты контраста и ассимиляции. Ориентация на контроль и ориентация на понимание.</p> <p>Трансактный анализ Э. Берна и деловое общение.</p> <p>Типологии игр и сценариев трансакций. Психологические игры в деловом общении.</p> <p>Синтоническая модель общения.</p>
Тема 1.6	Психологическое влияние и его методы	<p>Понятие «психологическое влияние» и его виды.</p> <p>Психологическое воздействие.</p>

		<p>Основные виды психологического влияния и воздействия (заражение, внушение, подражание, самопредъявление, манипуляция, убеждение, пробуждение импульса к подражанию, деструктивная критика, игнорирование, формирование благосклонности, принуждение). Деструктивное психологическое воздействие (игнорирование, критика, принуждение). Внушение как вид психологического воздействия. Основные принципы внушения. Самовнушение. Убеждение и его структура. Прямой и косвенной способы убеждения. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию. Аргументация. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация. Запрещенные приемы и типичные ошибки аргументации. Соотношение внушения и убеждения. Манипуляция как скрытое воздействие на поведение человека. Основные составляющие манипулятивного воздействия: целенаправленное искажение информации, средства принуждения, мишени воздействия. Распознавание угрозы манипулятивного воздействия и защита от манипуляции.</p>
Тема 1.7	Общение в сфере обслуживания: этапы и формы	<p>Психологические основы деловых контактов. Этапы делового общения: ориентация в ситуации, вступление в контакт, решение проблемы, подведение итогов, выход из контакта. Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Деловое совещание, особенности его подготовки, проведения и условия эффективности. Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса. Подготовка переговоров и их документационное обеспечение. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Ведение переговоров. Этика ведения переговоров: уточнение интересов, позиций, целей. Обсуждение позиций. Согласование позиций. Анализ переговоров после их завершения. Выполнение договоренностей. Публичная речь: психологический ракурс. Устное выступление: умение донести до слушателей свои мысли. Психология живой речи.</p>
Тема 1.8	Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения	<p>Понятие конфликта. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники). Типология конфликтов в деловом общении: функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные); межличностные и межгрупповые, конфликты «по вертикали» и конфликты «по горизонтали». Причины и предпосылки возникновения конфликтов в деловых отношениях (столкновение интересов, агрессия, групповой эгоизм, несовместимость, психологическая незрелость и др.). Конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент, конфликт. Конфликт как проявление стресса. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта. Понятие конфликтной личности. Акцентуация характера и уровень конфликтности личности, Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Мягкая</p>

		конфронтация, жесткая конфронтация и управляемый конфликт. Амортизация конфликтного поведения. Структурные методы управления конфликтом. Предупреждение конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов в деловом общении. Анализ последствий конфликта.
--	--	--

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, самостоятельным проверочным и контрольным работам, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;
- написание эссе на проблемные темы;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение домашних заданий;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины;
- проведение консультаций перед экзаменом,
- научно-исследовательскую работу студентов (статьи, участие в студенческих научных конференциях и пр.)

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий	Трудоемкость, час
------	--	------------------------------------	--------------------------------------	-------------------

Раздел I Психологический практикум				
Тема 1.1	Особенности психологической практики в сфере обслуживания	<p>Психология и общество: роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности. Специальные отрасли психологии: профессиональная психология. Общая психология, социальная психология, экономическая психология, психология труда, психология управления, правовая психология и этика как основные теоретические источники дисциплины «Деловое общение».</p> <p>Понятие общения в психологии.</p> <p>Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».</p> <p>Общение как базовая потребность человека.</p> <p>Прагматическая необходимость общения и его самоценность.</p> <p>Содержание общения и его функции.</p> <p>Многофункциональность процесса общения.</p> <p>Цели общения: контактная; информационная; побудительная; координационная; мотивная; роле- и статусопределяющая; понимание, оказание влияния.</p> <p>Виды и средства общения. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия в общении.</p> <p>Деловое общение, его основные характеристики и особенности. Роль делового общения в профессиональной деятельности экономиста.</p> <p>Психодиагностика и деловое общение.</p>	Устный опрос	8
Тема 1.2	Психология личности и деловое общение	<p>Психологические характеристики личности как субъекта делового общения: индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности. Психическая структура личности и практика делового общения. Сознательные и бессознательные компоненты психики и их проявление в деловом общении. Сознание и самосознание личности. Формы проявления «Я». «Я» - образ и реальное «Я». Локус контроля личности. Основные способы психологической защиты личности.</p> <p>Особенности мужской и женской психологии и их проявление в деловом общении.</p> <p>Понятие психологического типа личности.</p> <p>Психологический рисунок и акцентуации характера личности. Психологические типологии акцентуированных характеров (К. Леонард, А. Егидес), психологическая типология К.Г. Юнга и их применение для повышения эффективности делового общения.</p>	Устный опрос	8
Тема 1.3	Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения)	<p>Соотношение понятий «перцепция», «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание».</p> <p>Межличностное восприятие и его</p>	Устный опрос	8

		<p>особенности.</p> <p>Ошибки восприятия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции. Факторы, способствующие ошибочному восприятию партнера по общению. Роль социальных стереотипов и предрассудков в восприятии. Психологические установки и восприятие. Механизмы восприятия и взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия) и их применение в процессе общения: постановка себя на место другого, моделирование реакций партнера по общению и его эмоций. Межличностная аттракция и проблема формирования благоприятного впечатления. Имидж делового человека. Основные составляющие имиджа.</p>		
Тема 1.4	Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	<p>Подготовить сообщения на темы:</p> <p>1. Коммуникация в процессе общения и ее структура: основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).</p> <p>2. Коммуникативные барьеры в деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Фильтр «доверия».</p> <p>3. Вербальные и невербальные средства общения и их функции в процессе коммуникации.</p> <p>4. Невербальная коммуникация в деловом общении. Классификация невербальных средств общения. Кинетические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемистические и ольфакторные средства общения и особенности их проявления в деловом общении.</p> <p>5. Вербальная коммуникация как процесс передачи информации. Потеря информации и способы ее восполнения. Диалог в процессе коммуникации.</p> <p>6. Техника постановки вопросов и их типы: закрытые, открытые, «зеркальные», «эстафетные», риторические вопросы и вопросы для обдумывания. Культура речи.</p> <p>7. Слушание и его виды (рефлексивное и эмпатическое слушание). Основные барьеры слушания (оценивающая позиция, пристрастная позиция, поиск причины, отвлечение внимания).</p> <p>8. Феномен обратной связи в деловой коммуникации.</p>	Сообщение	8
Тема 1.5	Общение как взаимодействие	Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в	Устный опрос	8

	(интерактивная сторона общения)	<p>ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Ролевое поведение личности в деловом общении. Ролевая структура группы: формальная и неформальная. Экспектации. Групповое давление и конформизм поведения членов группы. Санкции. Взаимоотношения в группе и проблема психологической совместимости.</p> <p>Техника самопрезентации и три типа распределения ролей: пристройка «сверху», «снизу» и «наравне». Эффекты контраста и ассимиляции. Ориентация на контроль и ориентация на понимание.</p> <p>Трансактный анализ Э. Берна и деловое общение. Типологии игр и сценариев трансакций. Психологические игры в деловом общении.</p> <p>Синтоническая модель общения.</p>		
Тема 1.6	Психологическое влияние и его методы	<p>Понятие «психологическое влияние» и его виды. Психологическое воздействие. Основные виды психологического влияния и воздействия (заражение, внушение, подражание, самопредъявление, манипуляция, убеждение, пробуждение импульса к подражанию, деструктивная критика, игнорирование, формирование благосклонности, принуждение).</p> <p>Деструктивное психологическое воздействие (игнорирование, критика, принуждение).</p> <p>Внушение как вид психологического воздействия. Основные принципы внушения. Самовнушение.</p> <p>Убеждение и его структура. Прямой и косвенной способы убеждения. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию.</p> <p>Аргументация. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация.</p> <p>Запрещенные приемы и типичные ошибки аргументации.</p> <p>Соотношение внушения и убеждения.</p> <p>Манипуляция как скрытое воздействие на поведение человека. Основные составляющие манипулятивного воздействия: целенаправленное искажение информации, средства принуждения, мишени воздействия.</p> <p>Распознавание угрозы манипулятивного воздействия и защита от манипуляции.</p>	Устный опрос	6
Тема 1.7	Общение в сфере обслуживания: этапы и формы	<p>Психологические основы деловых контактов. Этапы делового общения: ориентация в ситуации, вступление в контакт, решение проблемы, подведение итогов, выход из контакта.</p> <p>Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.</p>	Устный опрос	6

		<p>Деловое совещание, особенности его подготовки, проведения и условия эффективности.</p> <p>Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса. Подготовка переговоров и их документационное обеспечение. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Ведение переговоров. Этика ведения переговоров: уточнение интересов, позиций, целей. Обсуждение позиций. Согласование позиций. Анализ переговоров после их завершения. Выполнение договоренностей.</p> <p>Публичная речь: психологический ракурс. Устное выступление: умение донести до слушателей свои мысли. Психология живой речи.</p>		
Тема 1.8	Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения	<p>Понятие конфликта. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники). Типология конфликтов в деловом общении: функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные); межличностные и межгрупповые, конфликты «по вертикали» и конфликты «по горизонтали».</p> <p>Причины и предпосылки возникновения конфликтов в деловых отношениях (столкновение интересов, агрессия, групповой эгоизм, несовместимость, психологическая незрелость и др.). Конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент, конфликт. Конфликт как проявление стресса. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта.</p> <p>Понятие конфликтной личности. Акцентуация характера и уровень конфликтности личности, Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Мягкая конфронтация, жесткая конфронтация и управляемый конфликт. Амортизация конфликтного поведения. Структурные методы управления конфликтом.</p> <p>Предупреждение конфликтов.</p> <p>Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов в деловом общении.</p> <p>Анализ последствий конфликта.</p>	Устный опрос	6

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	26	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	26	

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции.

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
				ОПК-2 ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.3	
высокий	85 – 100	отлично		<p>Обучающийся</p> <p>Свободно ориентируется в теоретических вопросах дисциплины, логически стройно излагает теоретический материал, умеет связывать теорию творчества с практикой использования творческой деятельности для решения профессиональных задач высокого уровня сложности в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам</p> <p>Способен полностью самостоятельно решать практические задачи высокого уровня сложности с использованием различных теоретических подходов</p> <p>-Свободно ориентируется в учебной и профессиональной</p>	

				<p>литературе, - Способен полностью самостоятельно и с теоретическим обоснованием проектировать программы и занятия по развитию творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации</p>	
повышенный	65 – 84	хорошо/ зачтено (хорошо)/ зачтено		<p>Обучающийся</p> <p>Достаточно подробно и по существу излагает теоретический материал, умеет связывать теорию творчества с практикой использования творческой деятельности для решения профессиональных задач базового уровня сложности в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам</p> <p>Способен самостоятельно решать практические задачи базового уровня сложности с использованием отдельных теоретических подходов</p> <p>-Способен отбирать учебную и профессиональную литературу для решения практических задач, - Способен самостоятельно на основе использования профессиональной литературы отбирать стандартные методы и процедуры для проектирования программ и занятий по развитию</p>	

				творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации	
базовый	41 – 64	удовлетворительно/ зачтено (удовлетворительно)/ зачтено	–	<p>Обучающийся демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;</p> <p>- с неточностями излагает базовые подходы к использованию психологии творчества для решения профессиональных задач в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам</p> <p>Демонстрирует знание отдельных источников основной учебной и профессиональной литературы, используемой для решения отдельных практических задач,</p> <p>- Способен отобрать стандартные психологические методы и технологии для проектирования и проведения занятий по развитию творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации</p>	

низкий	0 – 40	неудовлетворительно/ не зачтено	Обучающийся: <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – не способен выделить возможности творческой деятельности в развитии адаптационных ресурсов личности; – не владеет принципами построения просветительских и развивающих занятий; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.
--------	--------	------------------------------------	--

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости по дисциплине, примеры типовых заданий:

Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.3	<i>Устный опрос</i>	Вопросы: 1. Информативные особенности языка поз и жестов в общении. Визуальный контакт. 2. Просодические средства общения, их связь с внутренними состояниями и особенностями партнеров по общению. 3. Такесические и проксемиические средства и их роль в деловом общении.

Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.3	<i>Сообщения</i>	<p>Подготовить сообщения на темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникация в процессе общения и ее структура: основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). 2. Коммуникативные барьеры в деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Фильтр «доверия». 3. Вербальные и невербальные средства общения и их функции в процессе коммуникации. 4. Невербальная коммуникация в деловом общении. Классификация невербальных средств общения. Кинетические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемистические и ольфакторные средства общения и особенности их проявления в деловом общении. 5. Вербальная коммуникация как процесс передачи информации. Потеря информации и способы ее восполнения. Диалог в процессе коммуникации.

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Устный опрос	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана		4

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		
	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала.		3
	Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.		2

5.3. Промежуточная аттестация успеваемости по дисциплине:

Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций	Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации: перечень теоретических вопросов к экзамену представлен в приложении
	<i>Четвертый семестр</i>	

ОПК-2 ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.3	Экзамен в устной форме по билетам	Экзаменационные вопросы: 1. Информативные особенности языка поз и жестов в общении. Визуальный контакт. 2. Просодические средства общения, их связь с внутренними состояниями и особенностями партнеров по общению. 3. Такесические и проксемические средства и их роль в общении.
------------------------------------	-----------------------------------	---

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен в устной форме по билетам	Обучающийся: <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.		5
	Обучающийся: <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; 		4

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<ul style="list-style-type: none"> – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>		3
	Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях		2

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>		

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
Устный опрос (1.1 – 1.3, 1.5-1.8)		2 – 5
Сообщения (1.4)		2 – 5
Промежуточная аттестация (экзамен)		<i>Отлично</i> <i>Хорошо</i> <i>Удовлетворительно</i> <i>Неудовлетворительно</i>
Итого за семестр <i>экзамен</i>		2 – 5

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проектная деятельность (выполнение проектно-аналитических заданий);
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр;

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская, д.1 Малый Калужский переулок, дом 2, строение 4	
аудитории для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук; – проектор,
аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук, – проектор,
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации *программы* осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой	Психология и этика делового общения	учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2022	https://urait.ru/bcode/468441	
2	под общ. ред. А.Б. Леоновой	Организационная психология	учебник	Москва : ИНФРА-М	2022	https://znanium.com/catalog/product/1850630	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	под редакцией Е. А. Климова, О. Г. Носковой	Психология труда	учебник для вузов	Издательство Юрайт	2022	https://urait.ru/bcode/492050	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Калинина Н.В., Медведева Г.И.	Методические указания для самостоятельной работы студентов.	Методические указания	утверждены на заседании кафедры 21.10.21 № 3	2021	ЭОИС	

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Наименование, адрес веб-сайта
1.	ЭБС издательства «ЮРАЙТ» http://www.biblio-online.ru
2.	«Znaniium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znaniium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znaniium.com» http://znaniium.com/
4.	Профессиональные ресурсы: Институт психологии РАН: http://ipras.ru/ Портал Академической психологии: http://www.portal-psychology.ru/ Практическая психология: http://psynet.narod.ru/ Практический психолог: http://www.psilib.ru Энциклопедия психодиагностики https://psylab.info/ Психологическая газета. Профессиональное интернет-издание https://www.psy.su

11.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ пп	Наименование лицензионного программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ**

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры _____:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры