

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Колледж профессионального образования

Авторы-составители: **Шадрина Марина Сергеевна**

Рабочая программа дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Код УМК 91530

Утверждено
Протокол №7
от «09» апреля 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Психология общения

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в Блок « ОГСЭ » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.02.07** Банковское дело
направленность не предусмотрена

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Психология общения** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.02.07 Банковское дело (направленность : не предусмотрена)

ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	38.02.07 Банковское дело (направленность: не предусмотрена) на базе среднего общего
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	2
Объем дисциплины (з.е.)	1
Объем дисциплины (ак.час.)	36
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	28
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	8
Формы текущего контроля	Письменное контрольное мероприятие (3)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (2 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Деловое общение и деловое взаимодействие

Понятие делового общения. Теории общения в психологии. Общение в социальной психологии. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Когнитивные и эмоционально-волевые процессы и общение. Личностные, индивидуальные особенности и общение.

Психология делового общения как часть социальной психологии

Понятие об общении в социальной психологии. Стороны общения. Перцептивные процессы и закономерности. Социальная перцепция. Стереотипы. Прототипизация. Ошибки социального восприятия. Самопрезентация. Стратегии и тактики самопрезентации в деловом общении. Интерактивная сторона общения. Интеракционистские теории общения и взаимодействия.

Общение как коммуникация

Понятие о коммуникации. Теории коммуникации. Виды коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация. Конгруэнтность и неконгруэнтность. Коммуникативные барьеры. Особенности деловых коммуникаций.

Личность в деловом общении

Понятие о личности в современной психологии. Индивид, индивидуальность, личность. Темперамент и характер. Черты характера и социальное поведение. Межличностные особенности и общение. Влияние черт характера и личностных особенностей на особенности протекания делового общения. Мотивы и мотивация. Цели и ценности личности.

Основные формы делового общения

Классификация форм и видов делового общения. Деловое общение с точки зрения системы управления, неравные отношения. Партнерские отношения. Продажи и деловое взаимодействие. Переговоры как вид делового общения. Совместная деятельность и общение. Работа в коллективе и команде.

Этические нормы и психологические принципы делового общения.

Этика и психология делового общения. Понятие этики и соблюдения этических норм. Деловая этика. Правила и принципы деловой этики. Психология влияния. Психология убеждения. Партнерские отношения. Диалог и диалогичность в деловых отношениях. Карьера и карьерный успех. Виды карьеры. Имидж делового человека и его составляющие. Стратегии самопрезентации.

Психологические приёмы влияния на партнёра. Механизмы психологического воздействия

Понятие о влиянии в социальной психологии. Приемы и методы влияния. Концепция убеждения Петти и Качиоппо. Психологическое понятие о манипулировании: бихевиористский и гуманистический подходы. Манипулирование в деловом взаимодействии. Приемы и техники защиты от манипулирования.

Диалог и партнерские отношения

Понятие о диалоге и диалогической форме взаимодействия. Экзистенциальные и феноменологические признаки диалога. Техники активного слушания. Пассивное слушание. Диалог и формирование доверия в отношениях. Доверие и деловые взаимоотношения. Издержки и цена недоверия в деловых отношениях. Особенности деловых культур с высоким и низким уровнями доверия.

Этика в деловом общении

Понятие об этике. Деловая этика. Основные этические принципы делового взаимодействия. Трудовая этика и дисциплина. Нормы и правила делового взаимодействия.

Деловое общение и карьерный успех

Карьера, понятие, виды. Карьера и социально-психологическая компетентность. Деловое общение и карьерный успех. Стратегии карьерного роста. Инструменты планирования карьеры. Построение социальных сетей. Формирование референтной социальной сети.

Имидж и его составляющие. Создание имиджа: основные технологии

Понятие об имидже в социальной психологии. Самооценка, самоотношение, представления о себе, самоуважение и самореализация. Имидж и способы его формирования. Стратегии самопрезентации. Ошибки при формировании имиджа.

Споры и конфликты в деловом общении

Понятие о конфликте. Конфликт и противоречия. Типология конфликтов. Уровни конфликтов. Объект и предмет конфликта. Инцидент. Конфликты в деловом общении и переговорах. Стресс и стрессоустойчивость. Стратегии совладания со стрессом.

Конфликт. Виды, причины, способы разрешения

Понятие о конфликте. Конфликт и противоречия. Типология конфликтов. Уровни конфликтов: внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, организационный, социальный. Объект и предмет конфликта. Инцидент. Конфликты в деловом общении и переговорах. Стратегии конфликтного поведения. Конструктивный и деструктивный характер протекания конфликта.

Стрессы и преодоление стрессовых ситуаций в деловом общении

Стресс, понятие и подходы к пониманию данного феномена в психологии. Стресс и дистресс. Факторы стресса в современном обществе и деловом взаимодействии. Стресс и стрессоустойчивость. Стратегии совладания со стрессом. Эмоционально-волевая саморегуляция и стрессоустойчивость. Личность и стресс. Когнитивные стили и совладение со стрессом.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт] <https://urait.ru/bcode/413808>
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/413575>

Дополнительная:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/455694>
2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 209 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01134-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/414677>
3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/434159>
4. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 327 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01294-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/414574>
5. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 111 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12200-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/457235>
6. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450947>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.psychology.ru> Портал "Психология"

<https://bookap.info/> Виртуальная психологическая библиотека

<http://psylib.org.ua/index.html> Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие"

<http://sbiblio.com/biblio/default.aspx?group=0> Библиотека учебной и научной литературы

<http://soc.lib.ru/books.htm> Социология, психология, управление

<https://psynavigator.ru/> Психологический навигатор

<https://psycho.ru/> Библиотека психотехнологий "Психология и бизнес"

<http://www.psyh-portret.ru/> Психологическая диагностика "Кабинет психологических портретов"

http://univertv.ru/lekcii_po_psihologii/ Открытый образовательный портал по психологии

<https://ht-lab.ru/> Центр тестирования "Гуманитарные технологии"

<http://psi.webzone.ru/> Психологический словарь

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Психология общения** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; тестирование;
- Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения: офисный пакет приложений «LibreOffice»; справочная правовая система «Консультант Плюс».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционная аудитория: проектор, экран, компьютер/ноутбук, меловая (и) или маркерная доска.

Аудитория для практических занятий и текущего контроля: кабинет социально-экономических дисциплин, проектор, экран, компьютер/ноутбук, меловая (и) или маркерная доска.

Групповые (индивидуальные) консультации: меловая (и) или маркерная доска

Аудитория для самостоятельной работы - помещения Научной библиотеки ПГНИУ: Компьютерная

техника с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Психология общения**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Знать механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения; уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p align="center">Неудовлетворител не знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; не умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; не владеет методиками и техниками саморазвития</p> <p align="center">Удовлетворительн знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; не умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; не владеет методиками и техниками саморазвития</p> <p align="center">Хорошо знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; частично владеет методиками и техниками саморазвития</p> <p align="center">Отлично знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; владеет методиками и техниками саморазвития</p>
<p>ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p>	<p align="center">Неудовлетворител не знает инструментов эффективного взаимодействия в командной работе, принципов и способов построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; не умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Неудовлетворител ситуаций</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; не умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p style="text-align: center;">Хорошо знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p style="text-align: center;">Отлично знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p>
<p>ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на</p>	<p>Знать функции, виды и уровни устного общения, особенности социального и культурного контекста деловой письменной</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител Не знает функции, виды и уровни устного общения; не знает особенности социального и культурного контекста деловой</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>коммуникации, правила оформления документов; уметь логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии; грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p>	<p>Неудовлетворител письменной коммуникации; не знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии.</p> <p>Удовлетворительн Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; не знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии.</p> <p>Хорошо Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии</p> <p>Отлично Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; знает правила оформления документов; умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Личность в деловом общении Письменное контрольное мероприятие	Знает индивидуальные и личностные особенности, способствующие эффективному деловому общению; методы диагностики личностных качеств. Умеет описывать темпераментальные и личностные характеристики, использовать информацию о личности собеседника для коррекции собственного поведения в общении.
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Деловое общение и карьерный успех Письменное контрольное мероприятие	Знает методы планирования и организации деятельности и общения; методы и приемы целеполагания; основные механизмы формирования доверия в деловом взаимодействии. Умеет формулировать цели и планировать деловое взаимодействие, собственное развитие.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Конфликт. Виды, причины, способы разрешения Письменное контрольное мероприятие	Знает типологию конфликтов, структурные компоненты конфликта и описания конфликтной ситуации, личностные особенности, которые способствуют конфликтности в общении; умеет описывать и анализировать конфликт или конфликтную ситуацию, применять навыки саморегуляции при решении в ситуации конфликтного взаимодействия

Спецификация мероприятий текущего контроля

Личность в деловом общении

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Демонстрирует осведомленность в типах темперамента, может назвать черты личности, которые способствуют успешному деловому общению	10
Знает и может назвать методики оценки личностных и индивидуальных особенностей, которые можно применять в диагностике сотрудников	10
Умеет применять (использовать) приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, используя информацию о личности собеседника	7
Умеет учитывать знания индивидуальных особенностей в общении	3

Деловое общение и карьерный успех

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет сформулировать цели и задачи для делового взаимодействия и саморазвития; может сформулировать методы для достижения поставленных целей и задач	13
знает и применяет на практике основные механизмы формирования доверия в деловом взаимодействии, техники и приемы общения, правила слушания и методы убеждения	10

Знает виды социальных взаимодействий, роли и ролевые ожидания и применяет их на практике для планирования делового взаимодействия	7
---	---

Конфликт. Виды, причины, способы разрешения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
может отвечать на вопросы о конфликтной ситуации, анализировать ситуацию конфликта и рекомендовать стратегии решения конфликта	17
способен проанализировать конфликтную ситуацию, выделить структурные блоки конфликта, определить субъектов конфликта, обнаружить объект конфликта, охарактеризовать уровень конфликта и описать конфликтную ситуацию	13
демонстрирует владение основными понятиями конфликтологии, знает структуру и функции конфликта	10