

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ
ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»**

**«Утверждаю»
Декан факультета
Экономики и управления
Фозилханов Д.О.**

« _____ » _____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения и конфликтология»

для специальности

Направление подготовки - 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль подготовки – СОО: социально-экономический

Форма подготовки – очная

ДУШАНБЕ - 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта КОС учебной дисциплины
2. Контроль и результаты освоения учебной дисциплины
3. Оценка освоения учебной дисциплины
 - 3.1 Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины
 - 3.2 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. 1. Область применения фонда оценочных средств

Учебная дисциплина является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01 - 05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать полученные теоретические знания в различных видах деятельности;- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	<ul style="list-style-type: none">- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения;- специфику делового общения, - структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;- роли и ролевые ожидания в общении;- виды социальных взаимодействий; - психологические особенности деловых коммуникаций;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения и деловой этикет;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;- приемы саморегуляции в процессе общения.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p>	<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>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.</p>
<p>приемы саморегуляции в процессе общения.</p>		
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>

№ п.п.	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции или её части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	ОК 01-05 ОК 09	тестирование; устный опрос; оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, презентаций
2	Раздел 2. Психология общения	ОК 01-05 ОК 09	тестирование; устный опрос; оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, презентаций

3	Раздел 3 .Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	ОК 01-05 ОК 09	тестирование;устный опрос; оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, презентаций
4	Раздел 4.Этические формы общения	ОК 01-05 ОК 09	тестирование;устный опрос; оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, презентаций
Промежуточная аттестация в форме <i>Дифференцированный зачет</i>		ОК 01-05 ОК 09	Вопросы к дифференцированному зачету

2. Оценка освоения учебного дисциплины

2.1. Типовые задания для оценки освоения учебного дисциплины

Раздел 2. Психология общения Вопросы для устного опроса:

- Что называется коммуникацией?
- Назовите участников коммуникативного процесса.
- Какими способами может быть передана информация?
- С помощью чего кодируется сообщение?
- Из каких этапов состоит коммуникационный процесс?
- Что нужно сделать получателю для понимания принятого сообщения?
- Что называется сообщением?
- Какие ограничения предохраняют людей от переизбытка информации?
- Как оценить результативность коммуникационного процесса? Что

называется каналом информации?

Тест

Инструкция к тесту. Прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не согласны.

Тестовый материал (вопросы).

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.

24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться

Ключ к тесту.

- Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов.

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности. Это ваш главный тип восприятия.

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видел этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметил прекрасную особенность». Рисунки, об- разные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик. Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. «Не понимаю что мне говоришь», «это известие для меня...», «не выношу таких громких мелодий» – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Средства общения

Вопросы для устного опроса:

1. Назовите средства общения.
2. Что такое вербальная коммуникация?
3. Что такое невербальная коммуникация?
4. Какие элементы включает модель вербального коммуникативного процесса?
5. Назовите виды речевых актов.
6. Назовите типы вопросов.
7. Назовите виды невербальных коммуникаций.
8. Назовите дистанции общения.
9. Когда используется публичная дистанция общения?
10. Что такое визуальный контакт?

Задача 1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты

«фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а

американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задача 2. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да- да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тест: Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннет У.Томас).

Инструкция к тесту. Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. По 12 суждениям из 30 пар выявляется пять возможных

вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

Тестовый материал (вопросы).

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;
б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;
б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
- 8 а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;
б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Предлагаю среднюю позицию;
б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов,
15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;
б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
17. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
18. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

19. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;
б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
20. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;
б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
21. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;
б) Отстаиваю свою позицию.
22. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;
б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
23. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;
б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
24. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;
б) Веду переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
25. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;
б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

Интерпретация результатов.

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а,

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а,

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б,

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б,

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б,

Стиль приспособления актуален в случае, когда результат по вопросу весьма значим для одной стороны конфликта и незначителен для другой, при этом другая сторона жертвует своими интересами в пользу первой стороны.

Использование данного стиля оправдано в следующих ситуациях:

- более значимым является спокойствие и психологический комфорт;
- происходящее не значимо для конкретного сотрудника;
- лучше сохранить добрые отношения;
- сотрудник осознает, что правда на его стороне, поэтому смысла конфликтовать нет;
- шансов победить у такого сотрудника мало.

Стиль компромисса состоит в том, что оппоненты имеют желание урегулировать разногласия на основе взаимных договоренностей.

Такой подход возможен в ситуациях, когда:

- обе стороны имеют одинаковые возможности;
- сторону устраивает такое решение;
- при возможности все потерять, лучше что-то получить от оппонента.

Стиль сотрудничества самый сложный, так как он требует продолжительной работы по выработке взаимовыгодного решения.

Он незаменим в ситуациях, когда:

- нужно найти решение, но стороны не идут на компромисс;
- оппоненты готовы участвовать в диалоге.

Стиль конкуренции или соперничества возможен, если один из участников конфликта обладает соответствующим авторитетом, полномочиями и не заинтересован в сотрудничестве с другой стороной.

Его используют, если:

- имеющееся решение наиболее соответствует конкретной ситуации;
- выбор вариантов решений ограничен, и терять сотруднику нечего;
- взаимодействие происходит с сотрудниками, предпочитающими авторитарный стиль управления.

Стиль избегания или игнорирования используется, когда проблема неважна для вас. Стиль уклонения применим в ситуациях, когда:

- нет желания тратить силы на поиск решения конфликта;
- сотруднику известно, что у него в данный момент нет возможности урегулировать вопрос в свою пользу.

3.2. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Роль общения в профессиональной деятельности
2. Понятие «Психология общения», взаимосвязь общения и деятельности
3. Виды и функции общения
4. Структура общения
5. Общение в системе общественных и межличностных отношений
6. Общение как обмен информацией
7. Коммуникативные барьеры
8. Технологии обратной связи в говорении и слушании
9. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия
10. Структура, виды и динамика партнерских отношений
11. Правила корпоративного поведения в команде
12. Общение как восприятие людьми друг друга
13. Механизмы взаимопонимания в общении
14. Вербальная и невербальная коммуникация
15. Понятие эффективного слушания. Виды слушания
16. Понятие социальной роли
17. Виды и характеристики социальных ролей
18. Понятие конфликта, его виды
19. Стадии протекания конфликта. Причины его возникновения
20. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтам

Критерии оценки промежуточной аттестации:

«отлично»

выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений

«хорошо»

выставляется студенту, если в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов, затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений

«удовлетворительно»

выставляется студенту, если есть фактические ошибки, нарушена логика изложения, недостаточно используется соответствующая терминология, слабо аргументирует теоретические положения, не способен самостоятельно сформулировать выводы и обобщения, не видит связь с профессиональной деятельностью

«неудовлетворительно»

выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.