**Приложение 18**

**к программе подготовки специалистов среднего**

**8.51.02.01 Народное художественное творчество (по видам)**

**Рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.03. Психология общения

2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования (далее СПО) 51.02.01 Народное художественное творчество по видам

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании Ц/К «Гуманитарных,

социально-экономических, математических и естественно-научных дисциплин»

Протокол №9 от «17» мая 2019 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Трухина Т.В.

Организация-разработчик: ГАПОУ ТО «Тобольский многопрофильный техникум»

Разработчик: Нагибина Е.В., преподаватель высшей квалификационной категории

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| 1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | 4 |
| 1. **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | 6 |
| 1. **условия реализации программы учебной дисциплины**
 | 9 |
| 1. **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины**
 | 9 |

**1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.03 Психология общения**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 51.02.01 Народное художественное творчество по видам.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** программа принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу ОГСЭ.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

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 и убеждения;

этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **обладать общими и профессиональными компетенциями:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятие на себя ответственности за результат выполнения задания.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК1.1 Проводить репетиционную работу в любительском творческом коллективе, обеспечивать исполнительскую творческую деятельность коллектива и отдельных его участников.

ПК 2.1 Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных дисциплин в преподавательской деятельности.

ПК 2.2 Использовать базовые теоретические знания и навыки в процессе профессиональной практики, для педагогической работы.

ПК 2.4 Пользоваться учебно-методической литературой, формировать, критически оценивать и грамотно обосновывать собственные приемы и методы преподавания.

ПК 3.1 Исполнять обязанности руководителя любительского творческого коллектива, досугового формирования (объединения) социально-культурной сферы, принимать управленческие решения.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 68 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 20 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 68 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)**  | 48 |
| в том числе: |  |
|  практические занятия | 14 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 20 |
| Итоговая аттестация в форме зачета |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Общение как категория.** |  | ***21*** |  |
| **Тема 1.1. Понятие общения.** | **Содержание учебного материала** | *3* |
| 1 | Краткая история изучения психологами проблемы общения. | *1* |
| 2. | Потребность в общении. | *2* |
| 3. | Цели, функции общения. | *2* |
| 4. | Виды общения. | *2* |
| 5. | Общение и деятельность. | *2* |
| 6. | Факторы эффективного общения. | *2* |
| **Тема 1.2. Общение как обмен информацией.** | **Содержание учебного материала** | *1* |  |
| 1. | Вербальное общение. | *2* |
| Практическое занятие: невербальное общение (тренинг). | *2* | *3**3* |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**подготовкадокладов по книге А. Пиза «Язык жестов». | ***2*** |
| **Тема 1.3. Общение как взаимодействие.** | **Содержание учебного материала** | *3* |
| 1. | Понятие социальная роль. | *2* |
| 2. | Роли и ролевые ожидания в общении. | *2* |
| **Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга.** | **Содержание учебного материала** | *3* |  |
| 1. | Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем. | *2* |
| 2. | Самопрезентация | *3* |
| 3. | Изучение и понимание партнера по общению. | *2* |
| **Тема 1.5. Стадии общения.** | **Содержание учебного материала** | *9* |  |
| Практические занятия (тренинг): |
| 1. | Стадия установления контакта. Правила вступления в контакт: приветствие, сокращение социальной дистанции и т.д. | *3* |
| 2. | Стадия ориентации в общении. | *3* |
| 3. | Стадия поиска совместного решения. | *3* |
| 4. | Стадия принятия решения. | *3* |
| **Раздел 2. Практические аспекты общения** |  | ***18*** |  |
| **Тема 2.1. Техники общения.** | **Содержание учебного материала** | *2* |
| 1. | История вопроса, понятие «техника» и «техники общения». | *1* |
| 2. | Манипуляции в общении. | *2* |
| 3. | Приемы влияния на партнера по общению (аттракция). | *2* |
| 4. | Обратная связь в общении и ее роль. | *2* |
| Практическое занятие: Техники активного слушания. | *1* | *3* |
| **Тема 2.2. Беседа как способ делового общения.** | **Содержание учебного материала** | *3* |  |
| 1. | Беседа как основная форма делового общения. | *1* |
| 2. | Вопросы собеседника и их психологическая сущность: открытые, закрытые, риторические и т.д. | *2* |
| 3. | Парирование замечаний собеседника. | *2* |
| 4. | Психологические приемы влияния на собеседника. | *2* |
| **Тема 2.3. Психологические аспекты публичного выступления.** | **Содержание учебного материала** | *2* |  |
| 1. | История ораторского искусства. | *1* |
| 2. | Подготовка к выступлению. |  | *2* |
| 3. | Начало выступления. | *2* |
| 4. | Завершение выступления. | *2* |
| Практическое занятие: отработка публичного выступления на практике. | *1* | *3* |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**подготовка докладов для публичного выступления. | ***2*** | *3* |
| **Тема 2.4. Спор. Дискуссия. Полемика.** | **Содержание учебного материала** | *3* |
| 1. | История происхождения спора. | *1* |
| 2. | Определения понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. | *2* |
| 3. | Культура спора: предмет, позиции полемистов, поведение участников, национальные и культурные традиции и т.д. | *2* |
| 4. | Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников спора, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы и т.д. | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся:** разработка памятки: «Виды аргументов», «Как нейтрализовать оппонента?» | ***2*** | *3* |
| **Тема 2.5. Саморегуляция поведения.** | **Содержание учебного материала** | *3* |
| 1. | Саморегуляция как фактор эффективного общения. | *1* |
| 2. | Методы самоуправления состоянием: аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеомоторная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, гимнастика и т.д. | *2* |
| **Тема 2.6.****Этические принципы общения.** | **Содержание учебного материала** | *3* |  |
| 1. | Понятия: этика, мораль. | *1* |
| 2. | Общие этические принципы и характер делового общения. | *2* |
| 3. | Деловой этикет. | *2* |
| 4. | Правила этикета: вербальный этикет. | *2* |
| **Раздел 3. Конфликт и конфликтные ситуации в общении.** |  | ***9*** |  |
|  |
| **Тема 3.1. Понятие конфликта и его социальная роль.** | **Содержание учебного материала** | *2* |
| 1. | Конфликт. Конфликтная ситуация. Инцидент.  | *1* |
| 2. | Конструктивные и деструктивные конфликты. | *2* |
| 3. | Классификация конфликтов (внутриличностные, межличностные, между личностью и группой и т.д.) | *2* |
| Практическое занятие: типы поведения людей в конфликтных ситуациях. | *1* | *3* |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**1. Работа с литературой: описать и классифицировать типы инцидентов, провоцирующих конфликт. 2. Разработать правила и приемы того, как прогнозировать возникновение конфликтов. | ***2*** | *3* |
| **Тема 3.2. Причины и последствия конфликтов.** | **Содержание учебного материала** | *3* |
| 1. | Понятия конфликтогена. | *1* |
| 2. | Виды конфликтогенов: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма.  | *2* |
| 3. | Факторы, способствующие возникновению конфликтов: структурные, поведенческие, ценностные и т.д. | *2* |
| **Тема 3.3. Разрешение конфликтов.** | **Содержание учебного материала** | *3* |  |
| 1 | Стили поведения в конфликтных ситуациях: конкуренции, уклонения, приспособления, сотрудничества, компромисса. | *2* |
| 2. | Способы обоснования собственной позиции: аргументация, аппеляция к авторитету, абстрактное обобщение. | *2* |
| 3. | Средства для профилактики предконфликтных и конфликтных ситуаций. | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся:** опираясь на наблюдения в вашем учебном заведении, опишите конфликтные ситуации, в которых целесообразным был компромисс.  | ***2*** | *3* |
| **Всего:** | *68* |

**3. условия реализации программы дисциплины**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: столы, стулья, компьютер, проектор, экран, доска, стенды.

Технические средства обучения: *аудиовизуальные, компьютерные*

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015.
2. Панфилова, А.П. Психология общения. – М.: Академия, 2014
3. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013.

Дополнительные источники:

1. Ломова,О.С. Деловое общение специалиста по рекламе: учеб.пособие/О.С.Ломова.- М.,2013.
2. Шеламова,Г.М. Этикет делового общения: учеб.пособие/Г.М.Шеламова.-М.,2007.
3. Аминов,И.И. Психология делового общения: учеб.пособие/И.И.Аминов.-М.:ЮНИТИ,2007.
4. Шевчук,Д.А. Деловое общение: учеб.пособие/Д.А.Шевчук.-Ростов н/Дону.:Феникс,2007.
5. Усов,В.В. Деловой этикет: учеб.пособие/ В.В.Усов.-М.: ИЦ РИОР; ИНФРА-М, 2012.
6. Шеламова,Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник/Г.М.Шеламова.-М.:Академия,2007.

Интернет-ресурсы:

<http://www.bookap.by.ru/psywar/grachev/gl15.shtm>

<http://www.pedlib.ru>

<http://www.flogiston.ru>

<http://www.psi.webzone.ru>

**4.Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки**  |
| **Уметь:**Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | 1.1. Применяет техники общения в заданных ситуациях. 1.2. Применяет приемы общения в заданных ситуациях. | *Экспертная оценка на практическом занятии* |
| Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | * 1. Применяет приемы саморегуляции поведения в заданных ситуациях общения
 | *Экспертная оценка на практическом занятии.* |
| **Знать:**Взаимосвязь общения и деятельности; | 1.1. Дает определение понятиям: общение, деятельность.1.2. Перечисляет коммуникативные навыки 1.3. Анализирует влияние коммуникативных навыков на деятельность человека | *Устный опрос* |
| Цели, функции, виды и уровни общения; | 2.1.Перечисляет цели общения: функциональные и объектные. | *Устный опрос* |
| 2.3.Перечисляет основные функции общения: информационная, экспрессивная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации. Дает характеристику основным функции общения: информационная, экспрессивная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации. | *Тестирование**Письменная работа* |
| 2.4.Дает определение основных видов общения: прямое, косвенное, вербальное, невербальное, деловое, личностное, ролевое. | *Тестирование* |
| 2.5.Характеризует прямое, косвенное, вербальное, невербальное, деловое, личностное, ролевое виды общения. | *Тестирование* |
| Роли и ролевые ожидания в общении; | 3.1. Дает определение понятиям: социальная роль, ролевое ожидание, ролевое исполнение, ролевой конфликт. | *Тестирование* |
| 3.2. Называет основные характеристики социальной роли: масштаб, способ получения, уровень эмоциональности. | *Тестирование* |
| Виды социальных взаимодействий; | 4.1. Называет основные виды социальных взаимодействий: социальные контакты, социальные действия, социальные отношения. | *Тестирование* |
| 4.2. Характеризует особенности основных видов социальных взаимодействий. | *Тестирование* |
| 4.3. Дает понятие манипуляции в общении. | *Тестирование* |
| Механизмы взаимопонимания в общении; | 5.1.Перечисляет основные механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия | *Тестирование* |
| 5.2.Называет основные стереотипы, влияющие на восприятие партнера по общению: этно-социальные, социально-статусные, социально-ролевые, стереотип физической привлекательности. | *Устный опрос* |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы и убеждения; | 6.1.Называет техники общения: обратная связь, активное слушание, практическая ориентация, аргументация. | *Устный опрос* |
| 6.2.Называет основные приемы общения: тактичность, приветливость, чувство юмора и т.д. | *Устный опрос* |
| 6.3.Называет основной прием активного слушания: вербализация. | *Устный опрос* |
| 6.4.Перечисляет уровни вербализации: проговаривание, перефразирование, развитие идеи. | *Устный опрос* |
| 6.5.Дает определение понятию беседа. | *Устный опрос* |
| 6.6.Описывает способы начала беседы: метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод прямого подхода.  | *Устный опрос* |
| 6.7.Называет пять основных типов вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания.  | *Устный опрос* |
| 6.8. Различает типы вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания. | *Письменная работа* |
| 6.9.Называет этапы подготовки к публичному выступлению. | *Устный опрос* |
| 6.10.Дает определения понятиям: спор, дискуссия, полемика. | *Устный опрос* |
| 6.11.Характеризует понятие саморегуляция. | *Устный опрос* |
| 6.12.Перечисляет основные приемы саморегуляции: аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеоматорная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, самомассаж, гимнастика. | *Устный опрос* |
| Этические принципы общения; | 7.1.Дает определение понятиям: этика, этикет, этические принципы общения. | *Устный опрос* |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | 8.1.Дает определениям: конфликт, конфликтнаяситуация, инцидент. | *Устный опрос* |
| 8.2.Называет основные виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые. | *Устный опрос* |
| 8.3.Называет возможные причины конфликтов: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма. | *Устный опрос* |
| 8.4.Характеризует основные стили поведения человека в конфликтах: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. | *Письменная работа* |
| 8.5.Называет эффективные средства профилактики конфликтов: устранение из делового общения суждений и оценок, недопущение спора, умение слушать собеседника. | *Устный опрос* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты** **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки**  |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | - демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии;- демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - умение формулировать цель и задачи предстоящей деятельности;- умение представить конечный результат деятельности в полном объеме;- умение планировать предстоящую деятельность;- умение выбирать типовые методы и способы выполнения плана;- умение проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат). | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |
| ОК 3.Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | - умение определять проблему в профессионально ориентированных ситуациях; - умение предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат; - умение планировать поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносить коррективы. | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |
| ОК 4.Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - умение самостоятельно работать с информацией: понимать замысел текста; - умение пользоваться словарями, справочной литературой; - умение отделять главную информацию от второстепенной; - умение писать аннотацию и т.д. | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | -демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |
| ОК 6.Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством. | - умение грамотно ставить и задавать вопросы; - способность координировать свои действия с другими участниками общения; - способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение; -умение воздействовать на партнера общения и др. | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |
| ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятие на себя ответственности за результат выполнения задания. | - умение осознанно ставить цели овладения различными видами работ и определять соответствующий конечный продукт; - умение реализовывать поставленные цели в деятельности; - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - демонстрация стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию;- умение определять свои потребности в изучении дисциплины и выбирать соответствующие способы его изучения; - владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - умение осуществлять самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью- умение осознанно ставить цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определять соответствующий конечный продукт; - умение реализовывать поставленные цели в деятельности;- понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личностной сфере; | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;- понимание роли модернизации технологий профессиональной деятельности- умение представить конечный результат деятельности в полном объеме;- умение ориентироваться в информационном поле профессиональных технологий. | *интерпретация результатов наблюдений за обучающимися* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты** **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки**  |
| ПК 1.1 Проводить репетиционную работу в любительском творческом коллективе, обеспечивать исполнительскую творческую деятельность коллектива и отдельных его участников. | Умение применять основные техники общения во время репетиционной работы: обратная связь, активное слушание и т.д.Демонстрация знаний основных приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. | *Экспертная оценка на практическом занятии**Тестирование* |
| ПК 2.1 Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных дисциплин в преподавательской деятельности. | Демонстрация знаний о понятии общения в психологии, о взаимосвязи общения и деятельности, о целях, функциях, видах и уровнях общения.Демонстрация знаний о социальной роли и ролевых ожиданиях в общении.Демонстрация знаний о видах социальных взаимодействий. | *Экспертная оценка на практическом занятии**Устный опрос* |
| ПК 2.2 Использовать базовые теоретические знания и навыки в процессе профессиональной практики, для педагогической работы. | Демонстрация умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Демонстрация знаний об этических принципах общения. | *Экспертная оценка на практическом занятии* |
| ПК 2.4Пользоваться учебно-методической литературой, формировать, критически оценивать и грамотно обосновывать собственные приемы и методы преподавания. | Умение правильно вести беседу, отвечать на поставленные вопросы.Демонстрация навыков публичного выступления, ведения дискуссий и диспутов. | *Экспертная оценка на практическом занятии.* |
| ПК 3.1Исполнять обязанности руководителя любительского творческого коллектива, досугового формирования (объединения) социально-культурной сферы, принимать управленческие решения.  | Демонстрация знаний основных механизмов взаимопонимания в общении.Демонстрация знаний о понятии конфликта, об основных источниках, причинах и видах конфликтов.Умение разрешать конфликты и конфликтные ситуации. | *Устный опрос**Экспертная оценка на практическом занятии* |