

Министерство образования Тульской области
государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области
«Тульский сельскохозяйственный колледж имени И.С. Ефанова»

Утверждаю
Директор колледжа
_____ О.А. Готов
30.06.2021 приказ №429/1-ОД

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 Психология общения

для специальности:

35.02.12 – Садово-парковое и ландшафтное строительство

Тула, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС)
по специальности: 35.02.12 – Садово-парковое и ландшафтное строительство

Организация-разработчик: ГПОУ ТО «Тульский сельскохозяйственный
колледж имени И.С.Ефанова»

Разработчик: Скоропупова Е.А., педагог-психолог ГПОУ ТО
«Тульский сельскохозяйственный колледж имени И.С. Ефанова»

Рабочая программа рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии
Протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.
Председатель: _____

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины**
- 2. Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3. Условия реализации учебной дисциплины**
- 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее ФГОС) для специальности СПО: 35.02.12 – Садово-парковое и ландшафтное строительство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла.

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

В результате освоения учебной 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, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, виды и способы разрешения конфликтов.

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	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 03	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 04	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 06	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 07	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 08	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 09	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

Формируемые личностные результаты:

Личностные результаты реализации программы воспитания	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям	ЛР 3

представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР 13
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЛР 14
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР 15
Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий	ЛР 16

опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности	
Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии	ЛР 17

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 96 часов,
в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка – 64 часа,
из них лабораторных и практических занятий – 20 часов;
- самостоятельная работа обучающегося – 32 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
в том числе:	
Подготовка рефератов, докладов	6
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и справочной литературы.	17
Оформление хода и результата практических заданий	5
Составление кроссвордов	4
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

В КТП в графе №2 «Наименование разделов, тем занятий» указывается наименование тем занятий, которые записываются в журнал. Допускается краткое перечисление изучаемых вопросов для компактного размещения учебного материала в журнале.

Полное содержание учебного материала, изучаемое в обязательном порядке, записано в рабочей программе дисциплины/модуля в разделе 2 графе №2 «Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся»

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2		4
Раздел 1. Введение в психологию общения			
Тема 1.1. Психология как наука. Методы психологии.	Определение понятия «психологии». Предмет, принципы, психологии. Характеристика связи психологии с другими науками. Методы психологии (наблюдение, беседа, тестирование, эксперимент, анализ документов, анализ продуктов деятельности, социометрия).	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, нормативной и справочной литературы.	2	
Раздел 2. Закономерности внутренней психологической деятельности личности			
Тема 2.1. Психические явления человека. Представление о личности в психологии	Определение понятия «Психика». Сознание, бессознательное. Описание основных психических явлений: психические процессы; психические свойства, психические состояния, психические образования. Понятия индивида, личности, индивидуальности. Охарактеризовать структуру личности: психологическая, мировоззренческая, социально-психологическая стороны. Характеристика направлений психологии: бихевиоризм, психоанализ, гуманистическая психология, когнитивная психология.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка докладов, рефератов по индивидуальным заданиям.	3	
Тема 2. 2. Психологические свойства и эмоциональные состояния личности	Определение понятий: темперамент, характер, способности, направленность. Характеристика типов темперамента. Описание структуры характера. Классификация характера. Виды способностей. Направленность личности. Определение и характеристика понятий: воля, эмоции, настроение, чувства, стресс, аффект, фрустрация.	2	2
	Практическое занятие: «Психические явления личности».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, нормативной и справочной литературы, оформление хода и результата практического занятия.	3	

Раздел 3. Психология общения			
Тема 3.1. Понятие общения. Функции, структура общения	Определение понятия «Общение». Описание функций общения. Коммуникативная структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения).	2	2
Тема 3.2. Стили общения. Рольевые позиции в общении	Характеристика стилей общения (светское, духовное, деловое, примитивное, манипулятивное, формально-ролевое, гуманистическое). Характеристика видов взаимоотношений людей. Характеристика рольевых позиций в общении (родитель, взрослый, ребенок).	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: составление кроссвордов.	2	
Тема 3.3. Средства общения. Кинесические средства общения	Вербальные и невербальные средства общения. Значение вербальных и невербальных средств общения. Описание невербальных средств общения. Характеристика кинесических средств (мимика, жесты, визуальный контакт, позы и жесты, походка).	2	2
Тема 3.4. Интерпретация поз и жестов	Описание жестов открытости и закрытости, жестов неуверенности, психологического дискомфорта, жесты готовности, лжи, раздраженности, жесты оценочного отношения.	2	2
	Практическое занятие: «Интерпретация поз и жестов».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, нормативной и справочной литературы.	2	
Тема 3.5. Паралингвистика и экстралингвистик а. Такесические средства общения	Характеристика выразительных особенностей голоса (интонация, тон, тембр, темп голоса, ударение, паузы). Виды звуковых включений в речь (смех, плач, вздохи, паузы). Характеристика динамических прикосновений (рукопожатий, похлопываний, поцелуев). Значение паралингвистики и экстралингвистики и такесических средств общения.	2	2
Тема 3.6. Проксемические средства общения	Характеристика межличностных дистанций (интимная, персональная, социальная, публичная). Организация пространства, варианты размещения при деловом общении.	2	2
	<i>Практическое занятие: « Психология общения»</i>	2	

Раздел 4. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения			
Тема 4.1. Механизмы восприятия людей. Стереотипы в общении	Определение понятия «Социальное восприятие». Характеристика механизмов формирования первого впечатления (эффект первичности, эффект новизны, эффект ореола, проекция). Казуальная атрибуция. Стереотипы и их виды (антропологические, национальные и социальные: социально-статусные, эксперссивно-эстетические, вербально-поведенческие стереотипы). Характеристика визуализации — способ защиты от ошибок социального восприятия. Механизмы восприятия хорошо знакомых людей).	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, нормативной и справочной литературы.	2	
Тема 4.2. Самоподача в процессе общения	Определение понятия «Самоподача». Виды самоподачи. Самоподачи превосходства, привлекательности, отношения.	2	2
Раздел 5. Технологии эффективной коммуникации			
Тема 5.1. Конструктивное общение. Техники конструктивного общения. Психологические приемы расположения к себе	Описание техник конструктивного общения. Характеристика приемов по избеганию ошибок поведения. Описание психологических приемов расположения к себе (прием «Имя собственное», прием «Зеркало отношений», прием «Комплименты»). Виды комплиментов.	2	2
	Практическое занятие: «Техники конструктивного общения».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, нормативной и справочной литературы, оформление хода и результата практического занятия.	2	
Тема 5.2. Процесс слушания. Виды слушания	Виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое), их характеристика. Описание приемов активного слушания и эмпатического слушания. Ошибки слушания. Правила эффективного слушания.	2	2
	Практическое занятие: «Приемы и правила активного слушания».	2	
Тема 5.3. Барьеры в общении	Определение понятия «Барьеры общения». Виды барьеров (вербальные и невербальные барьеры, индивидуально-типологические особенности людей как барьер общения, барьеры избегания, барьеры авторитета, барьеры непонимания, внутренние барьеры). Способы преодоления барьеров.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий,	3	

	нормативной и справочной литературы, оформление хода и результата практического занятия.		
Тема 5.4. Управление эмоциями и чувствами.	Правила управления своими эмоциями. Воздействие на эмоциональные переживания партнера по общению. Способы снятия эмоциональной напряженности (рационализация гнева, визуализация гнева, релаксация гнева). Конструктивное выражение негативных эмоций.	2	2
Способы снятия эмоциональной напряженности	Практическое занятие: «Разрядка отрицательных эмоций и техники самоуспокоения».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, нормативной и справочной литературы, оформление хода и результата практического занятия.	2	
Раздел 6. Конструктивное преодоление конфликтов			
Тема 6.1. Природа и роль конфликтов	Понятие конфликта. Структура конфликта. Стадии конфликта. Предпосылки конфликтных ситуаций. Классификация конфликтов.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, учебной и справочной литературы, оформление хода и результата практического занятия.	2	
Тема 6.2. Способы и правила разрешения конфликтов.	Способы предупреждения конфликтов. Правила поведения в условиях конфликта. Типы трудных людей. Рекомендации по разрешению конфликтов.	2	2
	Практическое занятие: «Поведение в конфликтных ситуациях. Решение психологических задач».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, учебной и справочной литературы.	1	
Раздел 7. Деловое общение			
Тема 7.1. Деловая беседа как основная форма делового общения	Понятие, цель делового общения. Виды делового общения. Деловая беседа. Этапы деловой беседы. Установление контакта. Ориентация в ситуации. Обсуждение вопросов. Принятие решения. Выход из контакта.	2	2
Тема 7.2. Техника и тактика аргументирования. Правила конструктивной критики	Понятие аргументации. Виды аргументации. Методические и тактические приемы аргументации. Методы аргументации. Манипуляции. Определение понятия «Конструктивная критика». Правила конструктивной критики.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, учебной и справочной литературы.	2	
	Практическое занятие: «Аргументация и критика в деловом общении».	2	
Тема 7.3.	Этапы публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Типичные ошибки	2	2

Психологические особенности публичного выступления	публичных выступлений. Описание приемов удержания внимания слушателей.		
	Самостоятельная работа обучающихся: систематическая проработка конспектов занятий, учебной и справочной литературы, составление кроссвордов.	3	
Тема 7.4. Этика делового общения.	Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общие этические принципы. Характер делового общения. Правила делового этикета.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка докладов, рефератов по индивидуальным заданиям.	3	
Тема 7.5. Самопрезентация в деловом общении.	Правила подготовки к интервью. Поведения на собеседовании. Структура резюме. Требования резюме. Виды деловых писем. Правила составления деловых писем.	2	2
	Практическое занятие: «Психология делового общения» .	4	
Всего:		96	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: рабочие места студентов, рабочее место преподавателя, комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения: телекоммуникация, компьютеры, проектор, программное обеспечение общего назначения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Аминов И. И. Психология делового общения. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М.: ЮНИТИ, 2013.
2. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования/А. П. Панфилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.
3. Сальникова Н. Л. Профессиональная этика и психология делового общения. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М.: Академия, 2013.
4. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М.: ЮНИТИ, 2014.

Дополнительные источники:

1. Ефимова Н. С. Психология общения. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.- М.: ИНФРА-М, 2009.
2. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб.пособие. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2012
3. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - Ростов -на- Дону, 2008.

4. Ефимова Н. С. Основы общей психологии. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.- М.: ИНФРА-М, 2009.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения. - М.: ИНФРА-М, 2006
6. Соснин В. А. Социальная психология. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.- М.: ИНФРА-М, 2010.
7. Сухов А. Н. Социальная психология. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М.: Академия, 2010.
8. Слободчиков В. И. Психология человека. М.: ШКОЛА-ПРЕСС,1995.
9. Рамендик Д. М. Тренинг личностного роста. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М.: ИНФРА-М, 2010.
10. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2012. —240 с.: ил.

Интернет-ресурсы:

<http://Электронный журнал «Психологическая наука и образование». psyedu.ru>

<http://Газета «Школьный психолог».psy.1september.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Обучающийся должен знать:	
– цели, функции, виды и уровни общения;	Оценка устных ответов студентов. Оценка работы с учебной и справочной литературой. Контроль знаний в виде оценки кроссвордов.
– роли и ролевые ожидания в общении;	Оценка устных и письменных ответов студентов, наблюдение за выполнением практических работ.
– виды социальных взаимодействий;	Оценка устных и письменных ответов студентов, контроль и оценка выполнения практических работ.
– механизмы взаимопонимания в общении;	Оценка устных и письменных ответов студентов. Оценка работы с учебной и справочной литературой.
– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Оценка устных и письменных ответов студентов, контроль и оценка выполнения практических работ, наблюдение за работой в микрогруппах.
– этические принципы общения;	Оценка устных и письменных ответов студентов, оценка защиты рефератов докладов, контроль и оценка выполнения практических работ.
– источники, виды и способы разрешения конфликтов.	Оценка устных и письменных ответов студентов, контроль и оценка выполнения практических работ, контроль знаний в виде решения проблемных задач.
Обучающийся должен уметь:	
– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Оценка выполнения практических работ, письменных и устных ответов студентов, оценка результатов тестирования, контроль умений в виде решения проблемных задач.
– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Оценка выполнения практических работ, письменных и устных ответов студентов, оценка результатов тестирования, контроль умений в виде решения проблемных задач.

Лист изменений

Основные источники:

1. *Бороздина, Г. В.* Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433552>
2. *Корягина, Н. А.* Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433403>
3. *Чернова, Г. Р.* Конфликтология : учеб. пособие для СПО / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429359>
4. *Родыгина, Н. Ю.* Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444374>

Дополнительные источники:

1. *Собольников, В. В.* Невербальные средства коммуникации : учеб. пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 164 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441433>
2. *Бунтовская, Л. Л.* Конфликтология : учеб. пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438672>
3. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434159>