

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 09.04.2024 15:44:13  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7100d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное**  
**образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель

экспертной комиссии

\_\_\_\_\_ Л.Л. Мехришвили

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: **Жизненные стратегии и психология влияния**

направления: для направлений подготовки, реализуемым по индивидуальным образовательным траекториям (Социально-гуманитарный стандарт ТИУ)

Форма обучения: очная, заочная

Рабочая программа разработана для обучающихся по направлениям подготовки, реализуемым по индивидуальным образовательным траекториям (Социально-гуманитарный стандарт ТИУ)

42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

43.03.01 «Сервис»

43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры гуманитарных наук и технологий

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Л. Мехришвили

Рабочую программу разработали:

Модули «Психология потребительского поведения», «Эмоциональный интеллект»  
Иоголевич Н.И., профессор кафедры ГНТ, д.психол.н., профессор \_\_\_\_\_

Модуль «Теория конфликта»  
Ткачева Н.А., профессор кафедры МиМУ, д.с.н., доцент \_\_\_\_\_

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Жизненные стратегии и психология влияния» включает в себя следующие модули, направленные на формирование компетенций (УК-3, УК-5, УК-6):

**1. Модуль «Теория конфликта»:** формирование у обучающихся определенного состава компетенций УК-5 (результатов освоения) для подготовки к профессиональной деятельности (в соответствии с таблицей 3.1); формирование представлений о предметной области теории конфликта, приобретение на их основе навыков профилактики и регулирования конфликтного взаимодействия, в том числе в сфере публичной политики.

**2. Модуль «Психология поведения потребителя»:** формирование у обучающихся определенного состава компетенций УК-3, УК-5 и УК-6 (результатов освоения) для подготовки к профессиональной деятельности (в соответствии с таблицей 3.2); развитие способности прогнозировать поведение людей, в т.ч. потребителей на основе целостного представления о психологических и социально-психологических закономерностях поведения и деятельности человека, обусловленных включением его в социальные группы.

**3. Модуль «Эмоциональный интеллект»:** формирование у обучающихся определенного состава компетенций УК-3, УК-5 и УК-6 (результатов освоения) для подготовки к профессиональной деятельности (в соответствии с таблицей 3.3); развитие эмоционального интеллекта обучающихся в процессе их профессиональной подготовки.

Задачи изучения дисциплины:

### Модуль «Теория конфликта»

- 1) овладение терминологическим рядом, составляющим тезаурус курса;
- 2) формирование у обучающихся следующих компетенций в процессе изучения теории конфликта:
  - осознание амбивалентности культурного разнообразия как причины потенциальных конфликтов и как условия бесконфликтного взаимодействия в различных сферах общества;
- 3) освоение базового алгоритма анализа причин, структуры, динамики, способов профилактики и урегулирования конфликтов.

### Модуль «Психология поведения потребителя»

- ознакомление с внутренними психологическими факторами, влияющими на поведение человека, в т.ч. как потребителя;
- ознакомление с внешними психологическими факторами, влияющими на поведение человека, обусловленное включением его в социальные группы;
- получение опыта практического использования знаний психологических закономерностей поведения человека при осуществлении будущей профессиональной деятельности;
- развитие и поддержка стремления к саморазвитию и самообразованию, стимулирование интереса к психологии поведения человека для решения практических задач.

### Модуль «Эмоциональный интеллект»

- формирование представления о понятии «эмоциональный интеллект» (EQ), его сущности, функциях и значении для достижения личной эффективности, в т.ч. и в профессиональной деятельности;
- развитие способности осознавать и понимать свои и чужие эмоции, управлять ими в социальном взаимодействии;
- формирование умения конструктивно выражать свои эмоции;
- развитие навыков регулирования эмоционального состояния, произвольного управления поведением;
- развитие способности к эмпатии, пониманию переживаний, состояний других людей;
- обучение умению соразмерять свое поведение с чувствами и интересами другого человека.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Жизненные стратегии и психология влияния» относится к обязательной части блока Б.1 Дисциплины (модули).

Для успешного освоения дисциплины «Жизненные стратегии и психология влияния» необходимы компетенции, среди которых способность осуществлять поиск, анализ и синтез информации в предметном поле дисциплины; навыки выбора цели и оптимальных способов ее достижения в рамках правовых норм и имеющихся ресурсов; умение конструктивно взаимодействовать в процессе реализации жизненных стратегий, в том числе на основе использования деловой коммуникации в устной и письменной формах, а также формирования нетерпимого отношения к коррупционному поведению. Перечисленные компетенции сформированы в результате освоения таких дисциплин учебного плана как «Эффективные коммуникации», «Цифровая культура», «Правовая культура»

Дисциплина «Жизненные стратегии и психология влияния» является предшествующей развитию знаний, навыков и умений, развиваемых в рамках профильных дисциплин блока Б.1 Дисциплины (модули) части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения модуля «Теория конфликта» направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1 Результаты обучения по модулю «Теория конфликта»

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	УК-5.1. Понимает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.	З-1. Знает о наличии межкультурного разнообразия общества в философском контексте
		У-1. Умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в этическом и философском контекстах

Процесс изучения модуля «Психология поведения потребителя» направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.2 Результаты обучения по модулю «Психология поведения потребителя»

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия	З-1. Знает основные принципы и методы управления поведением человека в процессе социального взаимодействия
		У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	З-2. Знает причины межкультурного разнообразия общества в этическом контексте
		У-2. Умеет учитывать межкультурное разнообразие общества в рамках этического контекста
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраи-	УК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального раз-	З-3. Знает свои личностные особенности и возможности в кон-

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
вать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	вития и предпринимает шаги по её реализации	тексте самообразования У-3. Умеет эффективно использовать собственные возможности; сознательно управлять собой, преодолевая внешние обстоятельства

Процесс изучения модуля «Эмоциональный интеллект» направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.3 Результаты обучения по модулю «Эмоциональный интеллект»

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия	3-1. Знает основные теории (модели) эмоционального интеллекта и его структуры У-1. Умеет применять в социальном взаимодействии техники распознавания своих и чужих эмоций
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	3-2. Знает основные психологические закономерности, влияющие на поведение представителей разных культур У-2. Умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в этическом контексте
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации	3-3. Знает основные способы определения целей и приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста У-3. Умеет использовать знания, полученные в ходе освоения дисциплины, для развития эмоционального интеллекта

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 11 зачетных единиц, 396 часов.

Таблица 4.1

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
Очная	1/2 Модуль «Теория конфликта»	18	34	—	56	—	Зачет
	2/3 Модуль «Психология поведения потребителя»	34	34	—	40	36	Экзамен
	2/4 Модуль «Эмоциональ-	32	32	—	44	36	Экзамен

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
	ный интеллект»						
Заочная	1/2 Модуль «Теория конфликта»	4	6	–	94	4	Зачет
	2/3 Модуль «Психология поведения потребителя»	6	6	–	123	9	Экзамен
	2/4 Модуль «Эмоциональный интеллект»	6	6	–	123	9	Экзамен

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины/модуля Очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
<b>1 курс 2 семестр – Теория конфликта</b>									
1	1	История становления и теоретические основы конфликтологии	6	8	–	14	28	УК-5.1.	Работа в подгруппах (Приложение 1). Реферат (Приложение 2). Вопросы для собеседования (Приложение 3). Тест (приложение 4).
2	2	Поведение личности в конфликтах	4	8	–	14	26	УК-5.1.	Вопросы для собеседования (Приложение 5). Работа в подгруппах (Приложение 6). Кейс (Приложение 7).
3	3	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия людей	6	10	–	14	30	УК-5.1.	Вопросы для собеседования (Приложение 8). Работа в подгруппах (Приложение 9). Кейс (Приложение 10). Реферат (Приложение 11).
4	4	Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	2	8	–	14	24	УК-5.1.	Вопросы для собеседования (Приложение 12). Работа в под-

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
									группах (Приложение 13). Деловая игра (Приложение 14).
5	Зачет		–	–	–	–	–	УК-5.1.	Вопросы к зачету
6	Итого:		18	34	–	56	108	–	–
<b>2 курс 3 семестр – Психология поведения потребителя</b>									
1	1	Поведение потребителей как научная область знаний	6	6	–	14	38	УК-5.2 УК-6.2	Упражнение «Продажа фруктов» (Приложение 1). Практическое задание «Составление психологического профиля потребителя» (Приложение 2). Контрольная работа № 1 (Приложение 3).
2	2	Внутренние психологические факторы, влияющие на поведение потребителя	20	20	–	12	32	УК-3.2 УК-6.2	Практическое задание «Выявление склонности к демонстративному поведению» (Приложение 4). Эссе на одну из предложенных тем (Приложение 5). Кейс «Выявление потребностей и мотивов» (Приложение 6).
3	3	Внешние психологические факторы, влияющие на поведение потребителя	8	8	–	14	38	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Ролевая игра «Продай слона» (Приложение 7). Контрольная работа № 2 (Приложение 8). Практическое задание «Система культурных характеристик представителей разных стран и их влияние на поведение потребителей» (Приложение 9).
	Экзамен		–	–	–	36	36	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Вопросы к экзамену
Итого:			34	34	–	76	144	Х	Х

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
<b>2 курс 4 семестр – Эмоциональный интеллект</b>									
1	1	Эмоциональный интеллект: теоретические основы и концепции	6	6	–	10	22	УК-3.2 УК-6.2	Практическое задание «Самонализ эмоционального интеллекта» (Приложение 1). Эссе (Приложение 2).
2	2	Эмоциональная сфера личности	8	8	–	10	26	УК-3.2 УК-6.2	Практическое задание «Дневник эмоций» (Приложение 3). Творческое задание «Распознавание эмоций» (Приложение 4). Задание «Управление стрессом» (Приложение 5). Кейс «Прощание Андрея с отцом» (Приложение 6).
3	3	Управление эмоциями других и конструктивное общение	8	8	–	10	26	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Контрольная работа № 1 (Приложение 7). Тренинговое упражнение «Три ответа» (Приложение 8).
4	4	Психология влияния и противостояния чужому влиянию	10	10	–	14	34	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Контрольная работа № 2 (Приложение 9). Деловая игра «Противостояние влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия» (Приложение 10). Учебный проект «Интервью» (Приложение 11).
	Экзамен		–	–	–	36	36	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Вопросы к экзамену
Итого:			32	32	–	80	144	Х	Х

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
<b>1 курс 2 семестр – Теория конфликта</b>									
1	1	История становления	1	1	–	24	26	УК-5.1.	Работа в под-



№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
		и теоретические основы конфликтологии							группах. Реферат. Собеседование Тест
2	2	Поведение личности в конфликтах	1	1	–	24	26	УК-5.1.	Вопросы для собеседования Работа в подгруппах Кейс
3	3	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия людей	1	2	–	26	29	УК-5.1.	Вопросы для собеседования Работа в подгруппах Кейс Реферат.
4	4	Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	1	2	–	24	27	УК-5.1.	Вопросы для собеседования Работа в подгруппах Деловая игра.
5	Зачет		–	–	–	–	–	УК-5.1.	Вопросы к зачету
Итого:			4	6	–	98	108	–	–
<b>2 курс 3 семестр – Психология поведения потребителя</b>									
1	1	Поведение потребителей как научная область знаний	2	2	–	30/3	37	УК-5.2 УК-6.2	Практическое задание «Составление психологического профиля потребителя» Контрольная работа № 1
2	2	Внутренние психологические факторы, влияющие на поведение потребителя	2	2	–	30/3	37	УК-3.2 УК-6.2	Практическое задание «Выявление склонности к демонстративному поведению» Кейс «Выявление потребностей и мотивов»
3	3	Внешние психологические факторы, влияющие на поведение потребителя	2	2	–	30/3	37	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Практическое задание «Система культурных характеристик представителей разных стран и их влияние на поведение потребителей» Практическое задание «Рефлексивный отчет»
Контрольная работа			–	–	–	5/–	5	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Выполнение контрольной работы на одну из предложен-

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
									ных тем
Экзамен			–	–	–	28/–	28	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Вопросы к экзамену
Итого:			6	6	–	123/9	144	X	X
<b>2 курс 4 семестр – Эмоциональный интеллект</b>									
1	1	Эмоциональный интеллект: теоретические основы и концепции	1	1	–	25/2	29	УК-3.2 УК-6.2	Практическое задание «Самонализ эмоционального интеллекта» Эссе
2	2	Эмоциональная сфера личности	1	1	–	25/2	29	УК-3.2 УК-6.2	«Управление стрессом»
3	3	Управление эмоциями других и конструктивное общение	2	2	–	25/2	31	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Контрольная работа № 1
4	4	Психология влияния и противостояния чужому влиянию	2	2	–	25/3	32	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Контрольная работа № 2 Практическое задание «Рефлексивный отчет»
Контрольная работа			–	–	–	5/–	5	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Выполнение контрольной работы на одну из предложенных тем
Экзамен			–	–	–	18/–	18	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Вопросы к экзамену
Итого:			6	6	–	123/9	144	X	X

## 5.2. Содержание дисциплины

### Модуль «Теория конфликта»

#### Раздел 1. *История становления и теоретические основы конфликтологии*

Основные тенденции общественного развития и конфликты в историческом, социальном и культурном контекстах. Конфликтология как междисциплинарная область знаний. Предмет и объект конфликтологии. Понятие социального конфликта. Позитивная и негативная сторона конфликта. Универсальность конфликта.

К. Маркс как родоначальник теории конфликта. Проблематика конфликта в социологии М. Вебера. Функционализм Т. Парсонса и его понимание конфликта. Теория социального действия и социальная напряженность. Вклад Н. Смелзера в теорию социальных изменений. Инновационный конфликт и институционализация изменений. Р. Дарендорф и «конфликтная» модель общества. Конфликт групп и классов. Организованные и политизированные формы конфликта. Г. Зиммель и его вклад в теорию конфликта. Острота межгруппового конфликта. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Изучение конфликтов в политической науке. Теории политических групп (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер, А. Бентли). Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс). Этнополитические теории (И. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд). Современные подходы к изучению конфликта. С. Хантингтон, Б. Барбер, Э. Тоффлер, Э. Холл, Ф. Клакхон, Р. Льюис о проблемах межкультурного разно-

образия как причины конфликтов. Основные концепции конфликта и мира. Опыт развития отечественной конфликтологии.

Источники конфликта в различных сферах жизнедеятельности человека. Объективные и субъективные факторы конфликта. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, конфликт, интересов и ценностей. Их проявления в политике, экономике, в религиозных и этнических отношениях. Типология и классификация конфликтов. Участники, стороны конфликта. Личностный компонент сторон конфликта, персонификация конфликта – лидеры, группа поддержки, идеологи. Декларируемые позиции, реальные побуждения и интересы в конфликте (ресурсы, власть, престиж). Предмет конфликта, зона разногласий. Средства конфликта. Активность сторон и их возможности. Действия участников конфликта или конфликтное взаимодействие. Способы протекания конфликта: конфронтация, соперничество, конкуренция. Исход конфликта. Понимание важности этического контекста межкультурного разнообразия как фактор конструктивного завершения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности индивидов и групп. Динамические характеристики конфликта и стадии развертывания конфликта. Цена конфликта и цена выхода из конфликта. Позитивная и негативная сторона конфликта. Функции конфликта. Аналитическая схема исследования конфликта.

## Раздел 2. *Поведение личности в конфликтах*

Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Основные психологические типы участников конфликта: деструктивный, конструктивный, конформный. Конфликтные личности: психологические портреты. Способы общения с конфликтной личностью. Агрессивная личность и жертва конфликта.

Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рационализация эмоций. Механизмы идентификации, переноса, проекции. Манипуляция в конфликтном взаимодействии. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.

Различия (культурные, гендерные, возрастные, характерологические) поведенческих моделей как факторы конфликта. Их влияние на выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.

Конфликт как тип трудных ситуаций. Поведение человека в трудной ситуации. Влияние специфики потребностей лиц с ограниченными возможностями на возникновение трудных жизненных ситуаций и на поведение в них. Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации. Влияние психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в трудных ситуациях. Основные пути и способы разрешения значимых противоречий в социальном взаимодействии, в том числе на основе владения навыками конструктивного взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Теоретические подходы к исследованию внутриличностных конфликтов: психодинамический, ситуационный, когнитивистский. Сущность и характерные особенности внутриличностных конфликтов. Социальные предпосылки и причины внутриличностных конфликтов. Основные формы критических ситуаций внутреннего мира личности: стресс, фрустрация, кризис. Классификация и разновидности внутриличностных конфликтов. Мотивационный конфликт. Когнитивный конфликт. Ролевой конфликт. Конфликт ценностей. Особенности переживания внутриличностного конфликта: активационные и эмоциональные характеристики субъекта. Социальные последствия, функции и роль внутриличностных конфликтов. Личностные проблемы и суицидальное поведение человека. Условия предупреждения и механизмы регулирования внутриличностных конфликтов.

Конфликт как форма социального взаимодействия. Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Социальные предпосылки, причины и

факторы межличностных конфликтов. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов. Структура межличностного конфликта. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба. Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.

### Раздел 3. *Конфликты в различных сферах социального взаимодействия людей*

Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Основные сферы проявления групповых конфликтов: политическая, социальная, экономическая сферы общества, социокультурное групповое взаимодействие, межнациональные отношения. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм.

Конфликты в организации. Особенности производственно-профессиональной деятельности людей. Внутренние конфликты в организации и конфликты с внешней средой. Причины конфликтов в организации и их типы. Влияние на возникновение конфликтов отсутствия условий для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей. Особенности и специфика инновационных конфликтов в организации. Роль руководителя в профилактике и управлении конфликтами, в том числе его способность выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями, применять в процессе управленческой деятельности навыки конструктивного взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Сущность, содержание и структура политического конфликта. Борьба за власть как источник политических конфликтов. Основные разновидности политических конфликтов. Внутриполитические конфликты между классами, политическими партиями и различными группировками в борьбе за политическое лидерство в государстве. Пути предотвращения внутриполитических конфликтов: социальное маневрирование, политическое маневрирование и манипулирование, социальные компромиссы, экономическое, политическое и силовое давление.

Социально-экономическая стабильность и напряженность в системе общественных отношений современной России. Социально-трудовые конфликты, их природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.

Социокультурное разнообразие современного общества и его влияние на возникновение конфликтного и мирного взаимодействия. Учет социокультурных особенностей в целях усиления социальной интеграции индивидов и групп. Межэтнические (межнациональные) конфликты, их этнопсихологические, социокультурные, социально-экономические и политические аспекты, характер протекания и механизмы разрешения.

### Раздел 4. *Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами*

Основные понятия управления конфликтами: профилактика, регулирование, разрешение, соглашение. Факторы управляемости конфликтом (по Л. Крисбергу и Р. Дарендорфу). Характеристики конфликтующих сторон и их влияние на управляемость конфликтом. Умение аргументировано объяснять ценность многообразия и опровергать стереотипы в отношении лиц с ограниченными возможностями как фактор профилактики конфликтов. Структурные элементы управления конфликтом: этапы, содержание, алгоритм, технологии. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Адми-

нистративный ресурс. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта. Понимание влияния на формирование предконфликтной ситуации отсутствия условий для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей.

Способы урегулирования конфликтов: арбитраж, независимая экспертиза, силовые методы разрешения конфликтов и факторы вызывающие необходимость применения силы. Альтернативные формы разрешения конфликтов: переговоры, посредничество, формы посредничества. Перспективы и проблемы медиации в регулировании конфликтного взаимодействия.

### Модуль «Психология поведения потребителя»

#### *Раздел 1. Поведение потребителей как научная область знаний*

Психология как наука. Общее представление о психологии как науке. Предмет, объект психологии. Место психологии в системе наук. Междисциплинарные области психологии. Методика, метод, методология исследования. Основные методы психологии. Психология поведения потребителей как отрасль психологической науки. Понятие потребительского поведения. Цели исследования потребителей. Объект и предмет психологии поведения потребителя. Основные направления психологического изучения потребителей. Научные подходы к пониманию потребителя: экономический, маркетинговый, психологические подходы. Этапы становления поведения потребителей как научной отрасли знаний. История становления психологии потребительского поведения. Психология и социология потребления. Теоретико-методологические подходы к изучению потребительского поведения.

#### *Раздел 2. Внутренние психологические факторы, влияющие на поведение потребителя*

Психологические процессы, влияющие на потребителя. Восприятие и его роль в обработке информации потребителем. Этапы восприятия: экспозиция, внимание, интерпретация. Экспозиция; сигналы/стимулы и их избирательность. Внимание. Факторы, определяющие внимание: стимульные, индивидуальные и ситуационные факторы. Не сфокусированное внимание. Эмоции как маркеры, посредники и модераторы реакций потребителя. Эмоции. Типы эмоций. Эмоции и маркетинговая стратегия. Эмоции в рекламе. Личностные особенности потребительского поведения. Проблема взаимосвязи личности и потребительского поведения. Зависимость потребительского поведения от личностных характеристик. Исследования в области психоаналитических теорий. Индивидуально-психологические предикторы потребительского поведения. Я-концепция, самомониторинг, экстраверсия – как основные предикторы потребительского поведения. Эффекты нерационального потребления. Основные постулаты понимания потребителя как рационального человека – теория экономического человека, теория предельной полезности. Мотивация потребителей. Теории мотивации: иерархия потребностей Maslow, психологические мотивы McGuire. Внутренние, несоциальные мотивы. Внешние, социальные мотивы. Теория мотивации и маркетинговая стратегия. Научение потребителя. Свойства знаний потребителя. Научение потребителя. Обучение в ситуациях высокой и низкой вовлеченности потребителя. Условная рефлексия: классическая условная рефлексия, обучение методом проб и ошибок. Когнитивное обучение: традиционное заучивание, замещение/моделирование, рассуждение. Основные характеристики обучения. Память в обучении. Долгосрочная память. Краткосрочная память. Содержание знания потребителя о продукте. Знания потребителя о продукте и знания об использовании продукта. Субъект-объектные отношения в потребительском поведении. Субъект-объектные отношения к товару и услуге. Компоненты отношения к товару. Типы и характеристика отношений к товару и услуге. Потребительские предпочтения. Проблема материализма (вещизма). Общество потребления. Материалистические ценности. Материализм как черта личности. Психологические факторы материализма. Потребительские предпочтения. Психологиче-

ская сущность потребительских предпочтений. Социально-психологические свойства потребительских предпочтений. Возрастная динамика потребительских предпочтений. Типология потребителей по группам потребительских предпочтений. Сегментирование потребителей – психография. Основные модели психографического сегментирования. Цель сегментирования потребителей, переменные сегментирования: социальнодемографические, географические, поведенческие, психографические. Основные модели психографического сегментирования. Модель AIO (activities, interests, opinions), VALS (values & lifestyle), LOV (list of values), PRIZM – геостиль, Global Scan.

### Раздел 3. *Внешние психологические факторы, влияющие на поведение потребителя*

Культурные и субкультурные факторы. Влияние групп. Содержательные характеристики групп. Классификация групп. Большая и малая группы и их влияние на человека. Малая группа как проводник нормирующего воздействия большой группы на человека. Структура группы: формальная, неформальная, полужформальная, внеформальная. Понимание малой группы. Количественные и качественные характеристики малой группы. Референтные группы. Влияние семьи и домохозяйств. Установки и убеждения потребителей. Психологические механизмы рекламного воздействия. Социальные установки и убеждения потребителей. Модели установки. Связь установок с действиями. Модель целенаправленного поведения. Изменения установок. Вероятностная модель убеждения. Взаимодействие продавца и клиента. Особенности убеждения клиента. Основные правила работы с противоречиями. Формирование и изменение установок потребителей посредством рекламы. Виды психологического воздействия. Основные признаки манипулятивного воздействия рекламы. Механизмы психологического воздействия рекламы. Идентификация и эмпатия, эмоциональное заражение, подражание, внушение и убеждение, латентное научение. Манипулятивные методы воздействия в рекламе. Использование девизов и слоганов. Языковое манипулирование в рекламе. Манипулирование информацией в рекламе. Использование авторитетов и групп влияния. Использование сценария «проблема-решение». Бренд и потребительское поведение. Определение понятия бренд. Бренддинг: разработка, реализация и развития бренда. Концепции и позиционирование бренда, характеристики и атрибуты бренда, управление брендом (типы расширения бренда). Влияние бренда на потребителей. Особенности торговой точки и потребительское поведение.

## Модуль «Эмоциональный интеллект»

### Раздел 1. *Эмоциональный интеллект: теоретические основы и концепции*

Современный рынок труда и требования к работнику. Эмоциональный интеллект как одна из ключевых компетенций человека для работы, делового успеха и тимбилдинга. Понятия «интеллект», «эмоциональный интеллект», «эмоциональная компетентность». Эмоциональный и социальный интеллект. Коэффициент умственного развития и эмоциональный интеллект. Эмоциональная компетентность. Модели эмоционального интеллекта (Дж. Мэйера и П. Сэловея; Р. Бар-Она; Т.Бредберри; Д.В. Люсина). Концепция структуры эмоционального интеллекта Д. Гоулмана (самоосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия, социальные навыки).

### Раздел 2. *Эмоциональная сфера личности*

Общее представление об эмоциях. Определение эмоций. Виды эмоций. Роль эмоций. Отражательно-оценочная, управляющая и дезорганизирующая роль эмоций. Функции эмоций: защитная, мобилизующая, санкционирующая, компенсаторная, сигнальная, подкрепляющая. Виды эмоций: собственно эмоции, чувства, настроение, страсть, аффект, стресс, фрустрация. Механизмы эмоций. Теория Джемса-Ланге. Теория У. Кеннона. Исследования П. Барда. Гипотеза П.В. Симонова. Свойства эмоций. Чувства. Соотношение между чувствами и эмоциями. Язык эмоций. Проявление эмоций. Специфические признаки эмоций. Физиологические и поведенческие характеристики эмоций. Базовые эмоции: радость, удивление, интерес, гнев, ярость, страх, тревога. Индивидуальные особенности проявления эмоций. Осознание и понимание своих эмоций. Инструменты отслеживания

эмоционального состояния. Иррациональные мысли как основа нарушения эмоций. Алгоритм управления своими эмоциями. Способы снятия эмоционального напряжения. Техники развития эмоционального интеллекта. Позитивное мышление. Конструктивная обратная связь самому себе. Самомотивация. Житейское понимание стресса и научные подходы к его определению. Диагностические признаки стресса. Основные причины стресса. Стратегии преодоления стресса. Профессиональный стресс и его профилактика. Виды профессиональных стрессов. Синдром профессионального выгорания.

### Раздел 3. *Управление эмоциями других и конструктивное общение*

Эмпатия, как инструмент понимания внутренних переживаний другого человека. Положительные и отрицательные стороны эмпатии. Виды эмпатии в психологии. Механизмы эмпатии. Признаки эмпатии. Проявление эмпатия в жизни. Умение общаться с людьми в соответствии с их эмоциональными реакциями, в т.ч. в рамках делового взаимодействия. Понятие и структура коммуникативной компетентности. Активное слушание. Уверенное поведение как способ влияния и предотвращения конфликтных ситуаций. в ситуациях взаимодействия. Жизненные позиции по Э. Берну и факторы, обуславливающие неуверенное, уверенное, агрессивное поведение. Различия агрессивного, манипулятивного и ассертивного поведения. Важнейшие характеристики уверенного поведения. Я-сообщения. Конструктивная обратная связь. Принципы управления эмоциями других. Алгоритм управления эмоциями других. Квадрант управления эмоциями других. Типичные ошибки при управлении эмоциями других. Быстрые методы снижения чужого эмоционального напряжения. Управление гневом. Управление печалью и обидой. Мотивирующая речь. Формирование командного духа. Вера в потенциал другого.

### Раздел 4. *Психология влияния и противостояния чуждому влиянию*

Сущность влияния. Понятия «активация», «мотивация», «стимулирование», и их соотношение. Концепция внутренней мотивации. Территоризм. Алгоритм пространственного территориализма. Алгоритм психологического территориализма. Манипуляция: определение и основные признаки. Выявление манипуляции. Манипулирование без видимого проявления манипулирования. Автоматические модели поведения и их «запуск». Основные виды социального влияния (манипуляций): взаимный обмен, принцип контрастности. обязательство и последовательность, социальные доказательства, благорасположение, авторитет, дефицит. Способы их нейтрализации. Правила выработки определенного поведения. Подкрепление: отрицательное, положительное, условное. Режимы и время подкрепления. Управление с помощью стимулов. Основные приемы выработки определенного поведения. Метод «Убить зверя». Метод «Наказание». Метод «Отрицательное подкрепление». Метод «Угашение». Метод «Выработка несовместимого поведения. Метод «Поведение по сигналу». Метод «Формирование отсутствия». Метод «Смена мотивации». Психологические средства влияния: вербальные сигналы, невербальные сигналы, паралингвистические сигналы. Непсихологические средства влияния. Цели влияния. Виды влияния. Варварское и цивилизованное влияние. Классификация видов влияния: нападение, принуждение, игнорирование, просьба, формирование благосклонности, пробуждение импульса к подражанию, заражение, внушение, манипуляция, самопродвижение, аргументация. Виды психологического противостояния влиянию: контраргументация, психологическая самооборона, информационный диалог, конструктивная критика, конфронтация, энергетическая мобилизация, творчество, уклонение, отказ. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляции.

## 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

### Лекционные занятия

Таблица 5.2.2.1.

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
<b>Модуль «Теория конфликта»</b>					
1	1	6	1	–	История становления и теоретические основы конфликтологии
2	2	4	1	–	Поведение личности в конфликтах.
3	3	6	1	–	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия людей
4	4	2	1	–	Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами
Итого:		18	4	–	X
<b>Модуль «Психология поведения потребителя»</b>					
1	1	2	1	–	Психология как наука
2-3	1	4	1	–	Психология поведения потребителей как отрасль психологической науки
4-5	2	4	–	–	Психологические процессы, влияющие на потребителя
6-8	2	6	1	–	Проблема взаимосвязи личности и потребительского поведения
9-10	2	4	–	–	«Субъект-объектные» отношения в потребительском поведении
11-12	2	4	1	–	Потребительские предпочтения
13	2	2	–	–	Сегментирование потребителей – психография
14	3	2	1	–	Влияние групп. Культурные и субкультурные факторы.
15	3	2	–	–	Установки и убеждения потребителей
16	3	2	1	–	Формирование и изменение установок потребителей посредством рекламы
17	3	2	–	–	Бренд и потребительское поведение
Итого:		34	6	–	X
<b>Модуль «Эмоциональный интеллект»</b>					
1	1	2	–	–	Эмоциональный интеллект: обязательный soft skill современного работника
2	1	2	–	–	Сущность понятия «эмоциональный интеллект» и его соотношение с другими видами интеллекта
3	1	2	2	–	Основные модели и структура эмоционального интеллекта
4	2	2	–	–	Эмоции и чувства
5	2	2	–	–	Узнавание и проявление эмоций в поведении
6	2	2	1	–	Управление своими эмоциями. Развитие эмоциональной сферы личности и эмоциональная саморегуляция
7	2	2	–	–	Стресс. Методы профилактики и управления стрессом
8	3	2	–	–	Эмоции в общении: эмпатия и коммуникативная компетентность
9	3	2	–	–	Ассертивное (уверенное) поведение
10,11	3	4	1	–	Управление эмоциями других
12	4	2	–	–	Феномен межличностного (психологического) влияния
13	4	2	–	–	Орудия социального влияния
14	4	2	2	–	Методы изменения поведения: бихевиористский подход
15	4	2	–	–	Цивилизованное влияние и манипуляции
16	4	2	–	–	Конструктивное противостояние чужому влиянию и манипуляции
Итого:		32	6	–	X

### Практические занятия



Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
<b>Модуль «Теория конфликта»</b>					
1	1	8	1	–	Становление конфликтологии как науки. Причинная обусловленность конфликта. Типология и функции конфликтов. Структура и динамика конфликтов.
2	2	8	1	–	Особенности поведения личности в конфликтах. Конфликт как тип трудных жизненных ситуаций. Внутриличностные конфликты. Межличностный конфликт как форма социального взаимодействия.
3	3	10	2	–	Групповая динамика и конфликты. Организационные конфликты. Конфликты больших социальных групп в различных сферах общественной жизни.
4	4	8	2	–	Профилактика конфликтного взаимодействия. Управление конфликтами. Способы урегулирования конфликтов. Альтернативные формы разрешения конфликтов.
Итого:		34	6	–	Х
<b>Модуль «Психология поведения потребителя»</b>					
1	1	2	–	–	Психология как наука
2-3	1	4	2	–	Психология поведения потребителей как отрасль психологической науки
4-5	2	4	–	–	Психологические процессы, влияющие на потребителя
6-8	2	6	1	–	Проблема взаимосвязи личности и потребительского поведения
9-10	2	4	–	–	«Субъект-объектные» отношения в потребительском поведении
11-12	2	4	1	–	Потребительские предпочтения
13	2	2	–	–	Сегментирование потребителей – психография
14	3	2	1	–	Влияние групп. Культурные и субкультурные факторы.
15	3	2	1	–	Установки и убеждения потребителей. Формирование и изменение установок потребителей посредством рекламы
16	3	2	–	–	Бренд и потребительское поведение
17	3	2	–	–	Рефлексия по курсу
Итого:		34	6	–	Х
<b>Модуль «Эмоциональный интеллект»</b>					
1	1	2	–	–	Самоанализ эмоционального и социального интеллекта
2	1	2	–	–	Эмоциональный, социальный интеллект, умственный интеллект: сущность и отличия
3	1	2	1	–	Модели эмоционального интеллекта
4	2	2	–	–	Эмоциональная сфера человека
5	2	2	1	–	Распознавание эмоций и чувств
6	2	2	–	–	Регуляция эмоций
7	2	2	–	–	Профилактика и управление стрессом
8	3	2	1	–	Основные способы понимания эмоций других людей. Эмпатия и ее развитие
9	3	2	–	–	Диагностика и формирование уверенного поведения
10,11	3	4	1	–	Стили и методы управления эмоциями других
12	3	2	1	–	Психологические средства и виды влияния
13	4	2	–	–	Манипуляция и способы ее нейтрализации
14	4	2	–	–	Стимулирование определенного поведения
15	4	2	1	–	Методы противостояния чужому влиянию
16	4	2	–	–	Рефлексия по курсу

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
Итого:		32	6	–	X

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
<b>Модуль «Теория конфликта»</b>						
1	1	14	24	–	Становление конфликтологии как науки. Причинная обусловленность конфликта. Типология и функции конфликтов. Структура и динамика конфликтов.	Изучение литературы и электронных источников для подготовки к работе в подгруппах, защите реферата, к собеседованию, к ответу на тестовые задания.
2	2	14	24	–	Особенности поведения личности в конфликтах. Конфликт как тип трудных жизненных ситуаций. Внутриличностные конфликты. Межличностный конфликт как форма социального взаимодействия.	Изучение литературы и электронных источников для подготовки к собеседованию, работе в подгруппах, решению кейс-ситуаций.
3	3	14	26	–	Групповая динамика и конфликты. Организационные конфликты. Конфликты больших социальных групп в различных сферах общественной жизни.	Изучение литературы и электронных источников для подготовки к собеседованию, работе в подгруппах, решению кейс-ситуаций, защите реферата.
4	4	14	24	–	Профилактика конфликтного взаимодействия. Управление конфликтами. Способы урегулирования конфликтов. Альтернативные формы разрешения конфликтов.	Изучение литературы и электронных источников для подготовки к собеседованию, работе в подгруппах, организации и проведения деловой игры.
Итого:		56	98	–	–	X
<b>Модуль «Психология поведения потребителя»</b>						
1	1	6	15/1	–	Психология как наука	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №1
2-3	1	8	15/2	–	Психология поведения потребителей как отрасль психологической науки	Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям № 2,3
4-5	2	4	6/2	–	Психологические процессы, влияющие на потребителя	Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям № 4,5
6-8	2	2	6	–	Проблема взаимосвязи личности и потребительского	Изучение теоретического материала и под-

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
					поведения	готовка к практическим занятиям № 6-8
9-10	2	2	6/1	–	Субъект-объектные» отношения в потребительском поведении	Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям № 9,10
11-12	2	2	6	–	Потребительские предпочтения	Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям № 11,12
13	2	2	6	–	Сегментирование потребителей – психография	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию № 13
14	3	4	7/1	–	Влияние групп. Культурные и субкультурные факторы.	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию № 14
15	3	4	8/1	–	Установки и убеждения потребителей	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию № 15
16	3	3	8	–	Формирование и изменение установок потребителей посредством рекламы	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию № 16
17	3	3	7/1	–	Бренд и потребительское поведение	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию № 17
	Экзамен	36	33	–		Изучение вопросов, написание контрольной работы (для ЗФО) и подготовка к экзамену
Итого:		76	123/9	–	–	X
Модуль «Эмоциональный интеллект»						
1	1	3	8	–	Эмоциональный интеллект: обязательный soft skill современного работника	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №1
2	1	3	8	–	Сущность понятия «эмоциональный интеллект» и его соотношение с другими видами интеллекта	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №2
3	1	3	9/1	–	Основные модели и структура эмоционального интеллекта	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №3
4	2	3	6	–	Эмоции и чувства	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №4
5	2	3	7/1	–	Узнавание и проявление эмоций в поведении	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №5
6	2	3	6	–	Управление своими эмоциями. Развитие эмоциональной	Изучение теоретического материала и под-

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
					сферы личности и эмоциональная саморегуляция	готовка к практическому занятию №6
7	2	3	6	–	Стресс. Методы профилактики и управления стрессом	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №7
8	3	3	6/1	–	Эмоции в общении: эмпатия и коммуникативная компетентность	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №8
9	3	3	6	–	Ассертивное (уверенное) поведение	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №9
10,11	3	4	7	–	Управление эмоциями других	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №10, 11
12	3	3	6	–	Феномен межличностного (психологического) влияния	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №12
13	4	3	6	–	Орудия социального влияния	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию № 13
14	4	3	6	–	Методы изменения поведения: бихевиористский подход	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию № 14
15	4	2	7/1	–	Цивилизованное влияние и манипуляции	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию № 15
16	4	2	6	–	Конструктивное противостояние чужому влиянию и манипуляции	Изучение теоретического материала и подготовка к практическому занятию №16
	Экзамен	36	23	–	–	Изучение вопросов, написание контрольной работы (для ЗФО) и подготовка к экзамену
Итого:		80	123/9	–	–	Х

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционная (лекционно-семинарская система обучения с визуализацией учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме на лекционных занятиях);
- технология проектного обучения (решение кейс-ситуаций, защита рефератов);
- технология сотрудничества (собеседование, работа в малых группах на практических занятиях);
- интерактивная групповая (дискуссионные, игровые, тренинг-методы);
- интерактивная индивидуальная (выполнение практических заданий и упражнений);
- коммуникационная и информационная технология обучения (система Educon).

## 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

## **7. Контрольные работы**

### **2. Контрольные работы (для заочной формы обучения)**

#### 7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Контрольная работа: методические рекомендации по выполнению контрольных работ для обучающихся всех направлений подготовки (уровень бакалавриата) заочной формы обучения / сост. С.С. Ситёва, отв. редактор Белоножка М.Л.; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2020. – 22 с.

Теоретический и практический материал в контрольной работе должен быть четко структурирован. Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию темы: иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы. Содержание (оглавление) содержит список основных разделов работы с указанием страниц на которых они начинаются. Введение отражает значение и актуальность темы, а также цель, задачи и методы исследования, используемые в работе. В основной части излагаются и последовательно анализируются рассматриваемые проблемы, дается аргументация научных точек зрения. Материал должен излагаться логично, последовательно и соответствовать плану работы. Не допускается дословного механического переписывания текста из использованной литературы, за исключением цитат, которые должны сопровождаться ссылкой на источник. В ссылке указываются номер источника в списке литературы и страница, на которой находится цитата, или цифровые данные. В заключении приводятся собственные выводы автора по итогам работы, а также ее практическая значимость. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах и должны быть соответственно пронумерованы.

Оформление:

Работа выполняется на листах формата А4. Текст печатается на одной стороне листа. Объем контрольной работы – 7-10 страниц (1,5 интервал, шрифт Times New Roman). При использовании таблиц, схем и рисунков допускаются незначительные отклонения от нормы.

Параметры абзаца: выравнивание текста по ширине – страницы; отступ первой строки – 1,25 мм.; межстрочный интервал – полуторный. Поля: верхнее – 2,5 см.; нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1 см. Нумерация страниц начинается с третьей страницы (титульный лист и содержание (оглавление) не нумеруются). На титульном листе указывается название вуза; тема контрольной работы; курс обучения, группа, ФИО автора; ФИО, ученое звание, степень преподавателя; город и год. Список литературы оформляется в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТом.

Тематика контрольных работ

#### Примерные темы контрольных работ по модулю «Теория конфликта»

1. Охарактеризуйте основные функции социального конфликта.
2. Конструктивные и деструктивные последствия социальных конфликтов.
3. Социально-психологические причины конфликтов.
4. Динамика конфликтов.
5. Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
6. Условия возникновения внутриличностных конфликтов и их конструктивная роль.
7. Основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
8. Профилактика конфликтов.
9. Основные формы завершения конфликта.
10. Деятельность руководителя по урегулированию конфликта.
11. Переговорный процесс как форма регулирования конфликтов.
12. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
13. Виды межгрупповых конфликтов.

14. Роль социальной и этнической идентификации в возникновении межгрупповых конфликтов.
15. Особенности и преимущества посредничества в регулировании конфликтов.
16. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей.
17. Проблемы прогнозирования и предупреждения конфликтов.
18. Информационное противоборство в конфликте. «Психологическая война».
19. Конфликт в организации и его информационная составляющая.
20. Проблемы формирования толерантности в современном обществе.
21. Особенности конфликта в малых социальных группах.
22. Политические конфликты в современном мире.
23. Этнонациональные конфликты и их специфика.
24. Коммуникации как источник конфликта.
25. Феномены восприятия в условиях конфликта. Их роль в конфликте и его урегулировании.

Примерные темы контрольных работ по модулю «Психология поведения потребителя»

1. Сравнительный анализ понятий «потребитель», «покупатель», «клиент».
2. Понятие «организационный покупатель». Модель «организационного поведения покупателя».
3. Эволюция поведения потребителей. Методы изучения поведения потребителей.
4. Нейромаркетинг как прикладное направление ситуационного подхода к анализу потребительского поведения.
5. Восприятие, его компоненты и роль в обработке информации потребителем.
6. Характеристики стимулов и их использование в восприятии маркетинговых сообщений.
7. Роль эмоций и их использование в маркетинге.
8. Эмпирические аспекты потребления: эмоции, фантазии, чувства, удовольствия и методы их изучения.
9. Личность потребителя с позиций отечественной психологии (самосознание, локус контроля, ценностно-целевая сфера).
10. Классификации потребностей и мотивов потребительского поведения. Методы исследования мотивации потребителя.
11. Знания потребителя как факторы, опосредующие принятие решения.
12. Механизм убеждения в коммуникации. Когнитивные стратегии обучения потребителя.
13. Методы условной рефлексии в обучении потребителей. Основные характеристики обучения потребителей.
14. Способы повышения лояльности клиентов.
15. Понятие «малая группа» и классификация групповой принадлежности потребителя по трем критериям: членство, тип контакта, привлекательность.
16. Роль малой группы в поведении потребителей. Рефератные группы и их классификации.
17. Потребительская социализация как процесс усвоения потребителем социального опыта.
18. Отношения и установки (стереотипы) потребителя как факторы, опосредующие принятие решения: понятия, классификации.
19. Ригидность и ригидное потребительское поведение. Механизмы подражания и заражения.
20. Понятие о «лидерах мнений» и исследовательские методы их выявления: социометрический метод, метод ключевого информанта, метод самоопределения.
21. Личностные особенности и мотивация «лидеров мнений».

22. Основные типы потребителей инноваций: ранние новаторы, поздние новаторы, раннее и позднее большинство, консерваторы, ретрограды.
23. Роль семьи в поведении потребителей. Жизненный цикл семьи и распределение ролей среди членов домохозяйства в процессе принятия решения о покупке.
24. Влияние этнических факторов на потребление.
25. Связь религии и потребления.
26. Социологический анализ потребительской культуры «бедных».
27. Потребительское поведение российской молодежи.
28. Национальные особенности потребительской культуры в России.
29. Повседневное и праздничное потребление. Подарок как социальный феномен.
30. Движение по защите прав потребителя.

#### Примерные темы контрольных работ по модулю «Эмоциональный интеллект»

1. Сравнительный анализ различных подходов к исследованию эмоционального интеллекта в отечественной психологической литературе.
2. Сравнительный анализ различных подходов к исследованию эмоционального интеллекта в зарубежной психологической литературе.
3. Эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность (сравнительная характеристика).
4. Проблема развития эмоционального интеллекта.
5. Факторы, влияющие на формирование эмоционального интеллекта.
6. Влияние эмоционального интеллекта на успешность в профессиональной деятельности.
7. Эволюция взглядов на природу и специфику эмоционального интеллекта.
8. Основные сходства и критерии различия между социальным и эмоциональным интеллектом.
9. Распознавание своего эмоционального состояния и его изменение в зависимости от задач.
10. Особенности эмоционального интеллекта и специфика его проявления в зависимости от возраста.
11. Гендерные различия эмоционального интеллекта.
12. Эмоциональный интеллект как фактор успешности учебной деятельности.
13. Эмоциональный интеллект как фактор успешности профессиональной деятельности.
14. Эмоциональный интеллект как фактор здоровья и профилактики профессионального стресса.
15. Эмоциональный интеллект и лидерство.
16. Эмоциональный интеллект в командной работе и проектной деятельности.
17. Эмоциональный интеллект сотрудников как конкурентное преимущество организации в современной бизнес-среде.
18. Роль эмоционального интеллекта в социально-психологической адаптации молодого специалиста.
19. Способы диагностики эмоционального интеллекта: тестирование и оценка.
20. Современные технологии обучения и развития эмоционального интеллекта.
21. Эмоции и их значение в жизни человека.
22. Отличие эмоций от ощущений и чувств. Классификация и виды эмоций.
23. Эмоции ожидания и прогноза (волнение, тревога, страх, испуг, отчаяние): понятие, характеристика.
24. Удовлетворение и радость: понятие, характеристика, управление.
25. Фрустрационные эмоции (обида, разочарование, досада, гнев, исступление): понятие, характеристика, управление.
26. Фрустрационные эмоции (печаль, уныние, тоска и ностальгия, горе): понятие, характеристика, управление.
27. Коммуникативные эмоции (веселье, смущение, смятение, стыд, презрение): понятие, характеристика, управление.

28. Интеллектуальные «эмоции», или аффективно-когнитивные комплексы (удивление, интерес, чувство юмора, эмоция догадки, «чувство» уверенности – неуверенности \ сомнения): понятие, характеристика, управление.
29. Чувства: понятие, физиологическая основа чувств.
30. Высшие чувства. Развитие чувств.
31. Роль эмоционального интеллекта в принятии организационных решений.
32. Поведение руководителя в работе с разными типами сотрудников с точки зрения эмоционального интеллекта.
33. Методы оценки эмоционального интеллекта.
34. IQ, EQ и социальный успех человека.
35. EQ-наставничество и коучинг как методы развития эмоционального интеллекта.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
<b>1 курс 2 семестр Модуль «Теория конфликта»</b>		
<b>1 текущая аттестация</b>		
1	Оценка работы в подгруппах	<b>0-10</b>
2	Оценка результатов собеседования	<b>0-05</b>
3	Оценка защиты реферата	<b>0-10</b>
4	Оценка выполнения теста	<b>0-05</b>
ИТОГО за первую текущую аттестацию		<b>0-30</b>
<b>2 текущая аттестация</b>		
1	Оценка результатов собеседования	<b>0-10</b>
2	Оценка работы в подгруппах	<b>0-10</b>
3	Оценка решения кейс-ситуаций	<b>0-10</b>
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		<b>0-30</b>
<b>3 текущая аттестация</b>		
1	Оценка результатов собеседования	<b>0-05</b>
2	Оценка работы в подгруппах	<b>0-10</b>
3	Оценка решения кейс-ситуаций	<b>0-05</b>
4	Оценка защиты реферата	<b>0-10</b>
5	Оценка проведения деловой игры	<b>0-10</b>
ИТОГО за третью текущую аттестацию		<b>0-40</b>
<b>ВСЕГО</b>		<b>0-100</b>
<b>2 курс, 3 семестр Модуль «Психология поведения потребителя»</b>		
<b>1 текущая аттестация</b>		
1	Оценка выполнения тренингового упражнения «Продажа фруктов»	<b>0-13</b>
2	Оценка выполнения практического задания «Составление психологического профиля потребителя»	<b>0-12</b>
3	Оценка решения контрольной работы № 1	<b>0-05</b>
ИТОГО за первую текущую аттестацию		<b>0-30</b>
<b>2 текущая аттестация</b>		
4	Оценка выполнения практического задания «Выявление склонности к демонстративному поведению»	<b>0-10</b>
5	Оценка выполненного эссе на одну из предложенных тем	<b>0-10</b>



№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
6	Оценка решения кейса «Выявление потребностей и мотивов»	<b>0-10</b>
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		<b>0-30</b>
<b>3 текущая аттестация</b>		
7	Оценка участия в ролевой игре «Продай слона» и ее рефлексии	<b>0-10</b>
8	Оценка решения контрольной работы № 2	<b>0-20</b>
9	Оценка выполнения практического задания «Система культурных характеристик представителей разных стран и их влияние на поведение потребителей»	<b>0-10</b>
ИТОГО за третью текущую аттестацию		<b>0-40</b>
<b>ВСЕГО</b>		<b>0-100</b>
<b>2 курс, 4 семестр Модуль «Эмоциональный интеллект»</b>		
<b>1 текущая аттестация</b>		
1	Оценка решения практического задания «Самоанализ эмоционального интеллекта»	<b>0-12</b>
2	Оценка выполненного эссе	<b>0-10</b>
3	Оценка решения практического задания «Дневник эмоций»	<b>0-08</b>
ИТОГО за первую текущую аттестацию		<b>0-30</b>
<b>2 текущая аттестация</b>		
4	Оценка выполнения творческого задания «Распознавание эмоций»	<b>0-07</b>
5	Оценка решения задания «Управление стрессом»	<b>0-07</b>
6	Оценка решения кейса «Прощание Андрея с отцом»	<b>0-08</b>
7	Оценка выполнения контрольной работы №1	<b>0-08</b>
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		<b>0-30</b>
<b>3 текущая аттестация</b>		
8	Оценка выполнения тренингового упражнения «Три ответа»	<b>0-05</b>
9	Оценка выполнения контрольной работы №2	<b>0-10</b>
10	Оценка участия в деловой игре и ее рефлексии	<b>0-10</b>
11	Оценка презентации и защиты учебного проекта	<b>0-15</b>
ИТОГО за третью текущую аттестацию		<b>0-40</b>
<b>ВСЕГО</b>		<b>0-100</b>

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
<b>1 курс 2 семестр Модуль «Теория конфликта»</b>		
1	Оценка выполнения теста по теме «Становление конфликтологии как науки»	0–30
2	Оценка решения кейс-ситуаций по теме «Конфликты больших социальных групп в различных сферах общественной жизни»	0–30
3	Оценка результатов собеседования. Оценка работы в подгруппах. Оценка решения кейс-ситуаций. Оценка защиты реферата. Оценка проведения деловой игры по теме «Управление конфликтами. Способы урегулирования конфликтов»	0–40
<b>ВСЕГО</b>		<b>0-100</b>
<b>2 курс 3 семестр Модуль «Психология поведения потребителя»</b>		
1	Оценка выполнения практического задания «Составление психологического профиля потребителя»	0–12
2	Оценка решения контрольной работы № 1	0–05
3	Оценка решения кейса «Выявление потребностей и мотивов»	0–10
4	Оценка выполнения практического задания «Выявление склонности к демонстративному поведению»	0–10
5	Оценка выполнения практического задания «Система культурных характеристик представителей разных стран и их влияние на поведение потребителей»	0–10
6	Оценка выполнения практического задания «Рефлексивный отчет»	0–13
7	Оценка выполнения контрольной работы на одну из тем (Приложение 10)	0–40

		<b>ВСЕГО</b>	<b>0-100</b>
<b>2курс 4 семестр Модуль «Эмоциональный интеллект»</b>			
1	Оценка решения практического задания Самоанализ эмоционального интеллекта»		0–12
2	Оценка выполненного эссе		0–10
3	Оценка решения задания» «Управление стрессом»		0–7
4	Оценка выполнения контрольной работы №1		0–8
5	Оценка выполнения контрольной работы №2		0–10
6	Оценка выполнения практического задания «Рефлексивный отчет»		0–13
7	Оценка выполнения контрольной работы на одну из тем (Приложение 13)		0–40
		<b>ВСЕГО</b>	<b>0-100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

–электронный каталог/электронная библиотека Тюменского индустриального университета <http://webirbis.tsogu.ru/>;

–электронно - библиотечная система «IPRbooks», ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа» <http://www.iprbookshop.ru/>;

–ООО «ЭБС ЛАНЬ» [www.e.lanbook.ru](http://www.e.lanbook.ru);

–ООО «Издательство ЛАНЬ» [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com);

–ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» [www.urait.ru](http://www.urait.ru);

–ООО «КноРус медиа», <https://www.book.ru>

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Office Professional Plus

2. Microsoft Windows

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	Жизненные стратегии и психология влияния	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70
		Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практи-	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

		<p>ческие, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p>	
--	--	---	--

## 2. Методические указания по организации СРС

### 11.1 Методические указания по организации самостоятельной работы.

Основными видами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Жизненные стратегии и психология влияния» являются:

- изучение теоретического материала для подготовки к практическим занятиям;
- подготовка и выполнение практических работ;
- подготовка к текущему и итоговому контролю.

#### 11.1. Методические указания по самостоятельной подготовке к практическим занятиям

Важной формой самостоятельной работы обучающегося является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересных вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

#### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

Методические рекомендации к организации самостоятельной работы обучающихся всех направлений подготовки бакалавриата, всех форм обучения / сост. С. С. Ситёва; отв. редактор М.Л. Белоножко Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2019 – 32 с.

## Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

дисциплины: **Жизненные стратегии и психология влияния**

Код, направление подготовки: 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Направленность (профиль): Диджитал маркетинг

Код, направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код, направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

### Модуль «Теория конфликта»

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-5.	УК-5.1. Понимает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.	З-1. Знает о наличии межкультурного разнообразия общества в философском контексте	Не знает о наличии межкультурного разнообразия общества в философском контексте	Воспроизводит фрагментарно общие сведения о наличии межкультурного разнообразия общества в философском контексте	Воспроизводит общие сведения о наличии межкультурного разнообразия общества в философском контексте, допуская незначительные ошибки	Воспроизводит общие сведения о наличии межкультурного разнообразия общества в философском контексте, четко объясняя различия
		У-1. Умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в этическом и философском контекстах	Не умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в этическом и философском контексте.	Частично умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в этическом и философском контексте, допуская ошибки.	Анализирует межкультурное разнообразие общества в этическом и философском контексте, допуская незначительные ошибки.	Анализирует межкультурное разнообразие общества в этическом и философском контексте, четко объясняя принципы.

### Модуль «Психология поведения потребителя»

Код компетенции	Код и наименование	Критерии оценивания результатов обучения
-----------------	--------------------	--

		результата обучения по дисциплине	1 – 2	3	4	5
УК-3.	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия	З-1. Знает основные принципы и методы управления поведением человека в процессе социального взаимодействия	Не знает основные принципы и методы управления поведением человека в процессе социального взаимодействия	Демонстрирует фрагментарные знания об основных методах управления поведением человека в процессе социального взаимодействия	В целом знает основные методы управления поведением человека в процессе социального взаимодействия, допускает незначительные ошибки	Знает основные методы управления поведением человека в процессе социального взаимодействия в полном объеме
		У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации	Не умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации	Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации, допуская ряд ошибок	Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации, допуская незначительные ошибки	Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации, не допуская неточностей
УК-5.	УК-5.2. Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	З-2. Знает причины межкультурного разнообразия общества в этическом контексте	Не способен назвать причины межкультурного разнообразия общества в этическом контексте	Демонстрирует фрагментарные знания причин межкультурного разнообразия общества в этическом контексте	Демонстрирует достаточные знания причин межкультурного разнообразия общества в этическом контексте, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует исчерпывающие знания причин межкультурного разнообразия общества в этическом контексте
		У-2. Умеет учитывать межкультурное разнообразие общества в рамках этического контекста	Не умеет учитывать межкультурное разнообразие общества в рамках этического контекста	Применяет при работе в группе (коллективе, команде) знания о межкультурном разнообразии общества в рамках этического контекста	Применяет при работе в группе (коллективе, команде) знания о межкультурном разнообразии общества в рамках этического контекста – допуская незначительные неточности	Применяет при работе в группе (коллективе, команде) знания о межкультурном разнообразии общества в рамках этического контекста
УК-6.	УК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации	З-3. Знает свои личностные особенности и возможности в контексте самообразования	Не знает своих личностных особенностей и возможностей в контексте самообразования	Демонстрирует фрагментарные знания своих личностных особенностей и возможностей в контексте самообразования	Знает свои личностные особенности и возможности в контексте самообразования, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует исчерпывающие знания своих личностных особенностей и возможностей в контексте самообразования
		У-3. Умеет эффективно использовать собственные возможности; сознательно управлять собой, преодолевая внешние обстоятельства	Не умеет эффективно использовать собственные возможности; сознательно управлять собой, преодолевая внешние обстоятельства	В целом использует собственные возможности; сознательно управлять собой, преодолевая внешние обстоятельства, однако не	Умеет использовать собственные возможности; сознательно управлять собой, преодолевая внешние обстоятельства	Умеет эффективно использовать собственные возможности; сознательно управлять собой, преодолевая внешние

	Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1 – 2	3	4	5
		ства	одолевая внешние обстоятельства	всегда эффективно		обстоятельства

**Модуль «Эмоциональный интеллект»**

	Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1 – 2	3	4	5
УК-3.	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия	3-1. Знает основные теории (модели) эмоционального интеллекта и его структуры	Не знает основные теории (модели) эмоционального интеллекта и его структуры	Демонстрирует фрагментарные знания основных теорий (моделей) эмоционального интеллекта и его структуры	В целом знает основные теории (модели) эмоционального интеллекта и его структуры, допускает незначительные ошибки	Знает основные теории (модели) эмоционального интеллекта и его структуры
		У-1. Умеет применять в социальном взаимодействии техники распознавания своих и чужих эмоций	Не умеет применять в социальном взаимодействии техники распознавания своих и чужих эмоций	Умеет применять в социальном взаимодействии техники распознавания своих и чужих эмоций, допуская ряд ошибок	Умеет применять в социальном взаимодействии техники распознавания своих и чужих эмоций, допуская незначительные ошибки	Умеет применять в социальном взаимодействии техники распознавания своих и чужих эмоций, не допуская неточностей
УК-5.	УК-5.2. Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	3-2. Знает основные психологические закономерности, влияющие на поведение представителей разных культур	Не способен назвать основные психологические закономерности, влияющие на межличностное взаимодействие представителей разных культур	Демонстрирует фрагментарные знания отдельных психологических закономерностей, влияющих на межличностное взаимодействие представителей разных культур	Демонстрирует достаточные знания основных психологических закономерностей, влияющих на межличностное взаимодействие представителей разных культур, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует исчерпывающие знания основных психологических закономерностей, влияющих на межличностное взаимодействие представителей разных культур
		У-2. Умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в этическом контексте	Не воспринимает межкультурное разнообразие общества в рамках этического контекста	Воспринимает межкультурное разнообразие общества в этическом контексте, допуская ряд ошибок	Воспринимает межкультурное разнообразие общества в этическом контексте – допуская незначительные неточности	Воспринимает межкультурное разнообразие общества в этическом контексте
УК-6.	УК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального развития	3-3. Знает основные способы определения целей и приоритетов	Не знает своих личностных особенностей и воз-	Демонстрирует фрагментарные знания своих личностных особен-	Знает свои личностные особенности и возможности в контексте само-	Демонстрирует исчерпывающие знания своих личностных

	Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1 – 2	3	4	5
	тия и предпринимает шаги по её реализации	собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	возможностей в контексте самообразования	возможностей и возможностей в контексте самообразования	образования, допуская незначительные ошибки	особенностей и возможностей в контексте самообразования
		У-3. Умеет использовать знания, полученные в ходе освоения дисциплины, для развития эмоционального интеллекта	Не умеет использовать знания, полученные в ходе освоения дисциплины, для развития эмоционального интеллекта	Умеет использовать знания, полученные в ходе освоения дисциплины, для развития эмоционального интеллекта, допуская ряд ошибок	Умеет использовать знания, полученные в ходе освоения дисциплины, для развития эмоционального интеллекта, допуская незначительные неточности	Умеет использовать знания, полученные в ходе освоения дисциплины, для развития эмоционального интеллекта, не допуская неточностей

**КАРТА**  
**обеспеченности дисциплины (модуля) учебной и учебно-методической литературой**

дисциплины: **Жизненные стратегии и психология влияния**

Код, направление подготовки: 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Направленность (профиль): Диджитал маркетинг

Код, направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код, направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
<b>Модуль «Теория конфликта»</b>					
1	Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для вузов / О.А. Иванова, Н.Н. Суртаева. - Москва: Юрайт, 2022. – 282 с. – ЭБС "Юрайт" – Текст: непосредственный. <a href="https://urait.ru/bcode/489205">https://urait.ru/bcode/489205</a>	ЭР	25	100	+
2	Новопашина Л.А. Конфликт-менеджмент. Практикум: учебное пособие для вузов / Л.А. Новопашина, Б.И. Хасан, Т.И. Юстус. - Москва: Юрайт, 2022. – 202 с. –ЭБС "Юрайт". – Текст: непосредственный. <a href="https://urait.ru/bcode/496837">https://urait.ru/bcode/496837</a>	ЭР	25	100	+
3	Леонов Н.И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов / Н.И. Леонов. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 264 с. - (Высшее образование). – ЭБС "Юрайт". – Текст: непосредственный. <a href="https://urait.ru/bcode/487709">https://urait.ru/bcode/487709</a> .	ЭР	25	100	+
<b>Модуль «Психология поведения потребителя»</b>					



№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
	Быкова А.В. Поведение потребителей: учебное пособие / А.В. Быкова, Л.И. Овчинникова. – Москва: РТУ МИРЭА, 2020. – 69 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/167598">https://e.lanbook.com/book/167598</a> – Режим доступа: для авториз. пользователей	ЭР	25	100	+
1	Меликян О.М. Поведение потребителей: учебник / О.М. Меликян. – Москва: Дашков и К, 2020. – 280 с. – Текст: электронный // Лань: ЭБС. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/229631">https://e.lanbook.com/book/229631</a> – Режим доступа: для авториз. пользователей.	ЭР	25	100	+
2	Коноваленко, М.Ю. Психология рекламы и PR: учебник для вузов / М.Ю. Коноваленко, М.И. Ясин. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 393 с. – (Высшее образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489012">https://urait.ru/bcode/489012</a>	ЭР	25	100	+
3	Федосенко А.А. Поведение потребителей (маркетинговый аспект): учебное пособие / А.А. Федосенко, Ю.Н. Денисенко. – Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет, 2020. – 164 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/117727.html">https://www.iprbookshop.ru/117727.html</a>	ЭР	25	100	+
4	Исследование поведения потребителей: учебник / Е.Г. Агаларова, И.Ю. Антонова, Е.А. Косинова, М.В. Пономаренко. – Ставрополь: Севкойя, 2020. – 153 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/121758.html">https://www.iprbookshop.ru/121758.html</a>	ЭР	25	100	+
5	Сушкевич Е.А. Поведение потребителей: практикум / Е.А. Сушкевич. – Минск: Вышэйшая школа, 2020. – 152 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/120058.html">https://www.iprbookshop.ru/120058.html</a> . – Режим доступа: для авторизир. пользователей	ЭР	25	100	+

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
6	Социальная психология: учебник и практикум для вузов / И.С. Клецина [и др.]; под редакцией И.С. Клециной. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 348 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489769">https://urait.ru/bcode/489769</a>	ЭР*	25	100	+
7	Гулевич О.А. Психология межгрупповых отношений: учебник для вузов / О.А. Гулевич. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 345 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492790">https://urait.ru/bcode/492790</a>	ЭР*	25	100	+
<b>Модуль «Эмоциональный интеллект»</b>					
1	Хэссон Дж. Развитие эмоционального интеллекта: Подсказки, советы, техники / Дж. Хэссон ; перевод В. Краснянская. – Москва: Альпина Паблишер, 2018. – 128 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/82639.html">https://www.iprbookshop.ru/82639.html</a>	ЭР*	25	100	+
2	Манфред К. Мистика лидерства: Развитие эмоционального интеллекта / Кетс Манфред; перевод М. Шалунова. – Москва : Альпина Паблишер, 2019. – 276 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/82725.html">https://www.iprbookshop.ru/82725.html</a>	ЭР*	25	100	+
3	Дэниел Гоулман Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни ; перевод А. Лисицына ; под редакцией В. Ионова, М. Савиной. – Москва: Альпина Паблишер, 2020. – 304 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/93042.html">https://www.iprbookshop.ru/93042.html</a>	ЭР*	25	100	+
4	Удалова Т.Ю. Эмоциональная саморегуляция с использованием аутогенной тренировки: учебное пособие / Т.Ю. Удалова. – Омск: Издательство ОмГПУ, 2019. – 70 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/105343.html">https://www.iprbookshop.ru/105343.html</a>	ЭР*	25	100	+

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
5	Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 440 с. – (Высшее образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489271">https://urait.ru/bcode/489271</a>	ЭР*	25	100	+

\*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru>