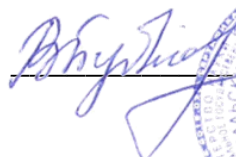


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



26.06.2023 г.

Рабочая программа

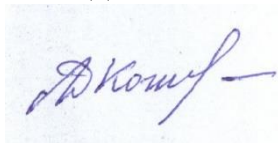
Дисциплина Психология делового общения и конфликтология
Специальность 46.02.16 Туризм и гостеприимство
Базовая подготовка

Иркутск
2023

Рабочая программа учебной дисциплины Культура речи разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.16 Туризм и гостеприимство.

Согласовано:

Методист

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'А.Д. Коженикова', written over a light blue rectangular background.

А. Д. Коженикова

Разработал преподаватель: Д. Ф. Лыкосова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 46.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере экономической деятельности.

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

Общепрофессиональный цикл.

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

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

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

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

- 1) взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;
- 2) виды социальных взаимодействий;
- 3) техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 4) этические принципы общения;
- 5) источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- 6) приемы саморегуляции в процессе общения.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций**:

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **54** часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **42** часа;
самостоятельной работы обучающегося **12** часов

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (Заочное обучение):

максимальной учебной нагрузки обучающегося **54** часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **18** часов;
самостоятельной работы обучающегося **36** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	46
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	18
в том числе:	
практические занятия	6
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
<i>Реферат, доклад, сообщение, исследование.</i>	
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		8	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	
	Практические занятия: Просмотр учебного видеофильма «Я и другие». Дискуссия. Публичное выступление с докладами.	2 2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка докладов к практическому занятию	2	
Раздел 2. Психология общения		24	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Психологические способы воздействия в процессе общения (заражение, внушение, убеждение). Манипуляции в общении.		
	Практические занятия: Психодиагностика на определение психологического типа личности, типа темперамента. Составление саморекомендаций на основании полученных данных по развитию собственной личности.	2	
Самостоятельная работа обучающихся Составление таблицы «Проблемы человеческих взаимоотношений».	2		
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Практические занятия:	4	

	Тренинговое занятие, направленное на работу по коррекции и развитию самовосприятия. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	Самостоятельная работа обучающихся Техника постановки вопросов. Техника ведения спора.	2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Практические занятия: Определение ролевой позиции в процессе взаимодействия и общения. Составление рекомендаций на основании полученных данных по развитию собственной личности.	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры	2	
	Невербальная коммуникация		
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Практические занятия: Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; Развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	4	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		15	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	4	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	Практические занятия:	4	

	<p>Анализ конфликтных ситуаций. Тестирование на выявление уровня конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах.</p> <p>Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Эссе (дискуссионные вопросы психологии конфликта).</p>	3	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<p>Содержание учебного материала</p>		ОК 03, ОК 06
	<p>Практические занятия: Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.</p>	4	
Раздел 4. Этические формы общения		7	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	<p>Содержание учебного материала</p>		ОК 03, ОК 06
	<p>Практические занятия: Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p>	4	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Подготовка проекта «Этико-психологические аспекты трудовой деятельности и профессиональное развитие». Подготовка к итоговой контрольной работе.</p>	3	
Всего:		54	

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ (ЗАОЧНОЕ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		8	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	
	Практические занятия: Просмотр учебного видеофильма «Я и другие». Дискуссия. Публичное выступление с докладами.	2 2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка докладов к практическому занятию	2	
Раздел 2. Психология общения		28	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	4	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Психологические способы воздействия в процессе общения (заражение, внушение, убеждение). Манипуляции в общении.		
	Практические занятия: Психодиагностика на определение психологического типа личности, типа темперамента. Составление саморекомендаций на основании полученных данных по развитию собственной личности.	2	
Самостоятельная работа обучающихся Составление таблицы «Проблемы человеческих взаимоотношений».	2		
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 06
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	6	
Самостоятельная работа обучающихся:			

	Техника постановки вопросов. Техника ведения спора. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Самостоятельная работа обучающихся:	6	ОК 03, ОК 06
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Определение ролевой позиции в процессе взаимодействия и общения. Составление рекомендаций на основании полученных данных по развитию собственной личности.		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Самостоятельная работа обучающихся:	6	ОК 03, ОК 06
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры		
	Невербальная коммуникация		
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		14	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4	ОК 03, ОК 06
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	Самостоятельная работа обучающихся: Анализ конфликтных ситуаций. Тестирование на выявление уровня конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	6	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах	Самостоятельная работа обучающихся:	4	ОК 03, ОК 06
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		

и саморегуля- ция	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
Раздел 4. Этические формы общения		4	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Самостоятельная работа обучающихся: Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4	ОК 03, ОК 06
Всего:		54	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета социально-гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

Основные источники:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

Дополнительные источники:

1. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : курс лекций / А. Л. Разомазова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 67 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116167.html>.

2. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>.

3. Суворова Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. — Сочи : Сочинский

государственный университет, 2020. — 98 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html>.

4. Хуторная М. Л. Психология : учебное пособие / М. Л. Хуторная. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2020. — 56 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106450.html>.

Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал
3. [Lib-catalog.isea.ru](http://lib-catalog.isea.ru)
4. «Psychology.ru»: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>

3.3.Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **42 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **6 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Общение как восприятие людьми друг друга	2	Тренинговое занятие
Конфликт: его сущность и основные характеристики	2	Кейс-метод
Общение как обмен информацией	2	Деловая игра

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
У 1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Использование различных приемов эффективного общения в процессе учебной деятельности, в зависимости от изменяющихся условий социального взаимодействия.	публичное выступление, групповая работа, социально-психологический тренинг, коммуникативные игры и упражнения, экспертное наблюдение, кейс-стади.
У 2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Использование приемов саморегуляции в процессе межличностного общения во время выполнения учебных заданий.	публичное выступление, групповая работа, социально-психологический тренинг, коммуникативные игры и упражнения, экспертное наблюдение.
З 1	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения.	Устный опрос, промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение, проверочные и контрольные работы, тестирование, доклады.
З 2	виды социальных взаимодействий.	знание видов социальных взаимодействий. Обозначение основных групповых ролей, групповых эффектов, понимание их влияния на межличностное взаимодействие.	Устный опрос, промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение, проверочные и контрольные работы, тестирование, обработка методик: анализ и выводы.
З 3	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Определение особенностей разных видов общения, перечисление и описание основных характеристик делового общения.	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение, проверочные и контрольные работы, тестирование.
З 4	этические принципы общения.	Определение особенностей разных видов общения, перечисление и описание основных характе-	промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение, про-

		ристик делового общения. Знание этических принципов общения.	верочные и контрольные работы, тестирование, устный опрос.
3 5	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Определение основных причин возникновения конфликтов, понимание стратегий поведения в конфликтной ситуации, эффективность их использования.	Устный опрос, тестирование, контрольные и проверочные работы, доклады, обработка методик: анализ и выводы.
3 6	приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание приемов саморегуляции в процессе общения.	Устный опрос, тестирование, контрольные и проверочные работы, доклады, обработка методик: анализ и выводы, промежуточная аттестация в форме устного зачета.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Проведение дискуссии, ответы на проблемные вопросы, подготовка к публичному выступлению (если работа групповая).	Экспертное наблюдение, групповая работа.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации международных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Проведение дискуссии, ответы на проблемные вопросы, участие в групповой работе.	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение, групповая работа, социально-психологический тренинг, коммуникативные игры и упражнения