

Аннотация рабочей программы дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

43.02.16. Туризм и гостеприимство

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 09	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	52
в т.ч. в форме практической подготовки	51
в т. ч.:	
теоретическое обучение	17
практические занятия	34
Самостоятельная работа	1
Промежуточная аттестация - зачет с оц.	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	
1	2	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		
Тема Введение	1.1.	Содержание учебного материала
		Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека
		Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении
		Самостоятельная работа обучающихся
Раздел 2. Психология общения		
Тема Общение основа человеческого бытия	2.1.	Содержание учебного материала
		Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
		Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения
		Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
		Самостоятельная работа обучающихся
Тема Общение как восприятие людьми друг друга	2.2.	Содержание учебного материала
		Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
		Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
		Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
		В том числе практических и лабораторных занятий
		Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:

⁶⁵ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

	«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
Тема Общение как взаимодействие	2.3.
	Содержание учебного материала
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
	Самостоятельная работа обучающихся
Тема Общение как обмен	2.4.
	Содержание учебного материала
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры
	Невербальная коммуникация

информацией	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.
	Толерантность как средство повышения эффективности общения.
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
	В том числе практических и лабораторных занятий
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.
	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
	Аргументация
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр
	Самостоятельная работа обучающихся
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	
Тема 3.1. Конфликт: его	Содержание учебного материала
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия
сущность и основные характеристики	разрешения конфликтов
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации
	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала
	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.
	Самостоятельная работа обучающихся
Раздел 4. Этические формы общения	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала
	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
	Этнические принципы общения.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности
	Самостоятельная работа обучающихся