

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа дисциплины  
«Психология делового общения и конфликтология»**

Направление подготовки

**43.02.16. Туризм и гостеприимство**

*(шифр, название направления)*

**Среднее профессиональное образование**

Форма обучения

**Очная/очно-заочная/заочная**

**Год начала подготовки - 2023**

*(по учебному плану)*

Карачаевск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования **43.02.16. Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК  
«Социально-экономических  
дисциплин»

 Токова С. И.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

# Рабочая программа 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

Дисциплина изучается на:

- очная/очно-заочная/заочная форма обучения: 2 курс, 3 семестр – зачет с оц.

### 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
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>	
<b>Тема Введение 1.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
<b>Раздел 2. Психология общения</b>	
<b>Тема Общение основа человеческого бытия 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	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
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	
<b>Тема Общение как восприятие людьми друг друга 2.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	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
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:

<sup>65</sup> 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.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
<b>Тема Общение как взаимодействие 2.3.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
<b>Тема Общение как обмен 2.4.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	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
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
	Аргументация
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	
Тема 3.1. Конфликт: его	<b>Содержание учебного материала</b>
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия
сущность и основные характеристики	разрешения конфликтов
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание учебного материала</b>
	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.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание учебного материала</b>
	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.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет № - 404,

столы – 13 шт., стулья – 26 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., меловая доска – 1 шт., телевизор – 1 шт., компьютер – 1 шт., ноутбук - 1 шт., принтер – 1 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.

#### **3.1.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1970290> – Режим доступа: по подписке.

2. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. - ISBN 978-5-9729-0854-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1902206> – Режим доступа: по подписке.

3. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И. С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1846447> – Режим доступа: по подписке.

#### **3.1.2. Дополнительные источники**

1. Капустина, В. А. Психология профессионально-трудовой деятельности : учебное пособие / В. А. Капустина, М. А. Матюшина. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2020. - 64 с. - ISBN 978-5-7782-4189-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1870339> – Режим доступа: по подписке.

2. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807> – Режим доступа: по подписке.

#### **4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

#### **4.1.Примерный перечень тем докладов**

1. Использование групповых методов в обучении.
2. Конфликты в образовательной среде и пути их разрешения.
3. Проблема социализации современных детей.
4. Конфликты между учителем и учениками и способы их разрешения.
5. Конфликты в семье. Их преодоление.
6. Агрессия детей и влияющие на нее факторы.
7. Взаимосвязь между поведением детей и социальными установками родителей и учителей.
8. Приемы и средства повышения эффективности общения педагога с обучающимися.
9. Влияние людей друг на друга: теория и практика.
10. Методы изучения межличностных отношений в школьном классе.
11. Влияние семьи на формирование личности.
12. Межэтнические отношения в школе.
13. Проблема агрессии в социальной психологии.
14. Проблема конформности в социальной психологии.
15. Проблема межличностных отношений в различных сферах деятельности человека.
16. Психология влияния в практике педагога.
17. Стихийные группы и массовые движения.
18. Формальные и неформальные группы подростков и юношества, их функции в социализации.

#### **4.2.Примерный перечень тем для самостоятельной работы**

1. Место социальной психологии в системе научного знания.
2. Единство общения и деятельности. Структура общения.
3. Невербальная коммуникация. Знаковые системы невербальной коммуникации.
4. Анализ взаимодействия в различных теоретических системах (символический интеракционизм, теория ролей, транзактный анализ). Конфликт как особая форма взаимодействия.
6. Эффективность групповой деятельности.
7. Психологическая теория коллектива.
8. Психология межгрупповых отношений. Феномен ингруппового фаворитизма.
9. Понятие больших социальных групп и ее характерные черты.
10. Социальные движения.



### 4.3. Кейс-задача

Ситуация: Ученик увидел игрушку на парте у соседа и обратился к нему с предложением поиграть.

Вопросы для решения:

- Какой тип поведения по типологии Б. Скиннера продемонстрировал ученик?
- Какие методы привлечения внимания может использовать учитель в этой ситуации?
- Какие способы воздействия при различных стилях руководства может применить учитель?

Стили руководства:

Авторитарный

Демократический

Попустительский

### 4.4. Ролевая игра

1. Тема «Организация взаимодействия с учетом индивидуальных особенностей участников».

2. Концепция игры

Ведущий должен организовать взаимодействие нескольких участников, обладающих различными особенностями темперамента

3. Роли

- ведущий
- медлительный, инертный
- подвижный
- сензитивный

4. Ожидаемые результаты: из-за разной скорости и сензитивности у ведущего возникнут затруднения в организации взаимодействия, и он должен каждому поручить отдельное задание. Общение нарушается, коммуникация нарушается, взаимодействие становится неэффективным