

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 |