

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Гуманитарно-технический колледж

УТВЕРЖДАЮ:

Директор по образовательной
деятельности



 — Еремеева О.В.
(подпись) (ФИО)

05 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

на 39 часов

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

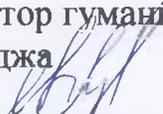
базовой подготовки

составлена в соответствии с ФГОС СПО, утвержденным приказом
Министерства просвещения Российской Федерации от
12 декабря 2022 г. № 1100

Форма обучения: очная

СОГЛАСОВАНО:

Директор гуманитарно-технического
колледжа

 — Лукашин И.А.
(подпись) (Ф.И.О.)

« 02 » 05 20 24 г.

1. Организационно-методический раздел

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель: формирование у студентов гуманистического мышления; способности решать разнообразные психологические проблемы в межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» во многом носит прикладной характер, ее цель – содействовать формированию у студентов соответствующих психологических и личностных качеств как необходимых условий профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» заключаются в усвоении основных закономерностей процесса общения, умении анализировать ход и результат общения с точки зрения его нравственной наполненности и деловой эффективности, в понимании механизмов взаимодействия между людьми. Важной задачей является изучение конкретных норм и правил, регулирующих общение между людьми. Практическое овладение культурой общения предполагает формирование определенных качеств личности – коммуникативных способностей.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла ОП.08.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 39 часов.

Виды занятий	3 семестр (очная)
1	2
Общая трудоемкость	39
Аудиторные занятия, в т.ч.:	39
лекционные (ЛК)	26
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	13
лабораторные (ЛР)	-
Самостоятельная работа студентов (СРС)	-
Форма промежуточного контроля в семестре	зачет
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	-

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс	Содержание компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное

	развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Уровни сформированности компетенций

Результат обучения	Уровень сформированности компетенций
Знать	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
	Стандартный: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	Эталонный: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
Уметь	Пороговый: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
	Стандартный: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
	Эталонный: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
Владеть	Пороговый: знаниями нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; современной научной профессиональной терминологией; методами выстраивания траектории профессионального развития и самообразования
	Стандартный: техникой оформления документов по профессиональной тематике на

	государственном языке; способностью проявления толерантности в рабочем коллективе; способностью применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
	Эталонный: методами организации работы коллектива и команды; методами взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
			ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	Психология общения	8	6	2	-	-
2	Общение основа бытия	8	6	2	-	-
3	Общение как взаимодействие и обмен информацией	9	6	3	-	-
4	Этика и культура делового общения	9	6	3	-	-
5	Конфликт и саморегуляция	5	2	3	-	-
Итого		39	26	13	-	-

3.2. Лекционные занятия

Очная форма обучения

Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	Психология общения. Общее и индивидуальное в психике человека. Введение. Предмет, цели, задачи психологии общения. Отрасли психологии. Методы психологии. Характер, акцентуации характера, неврозы.
2	Общение основа бытия. Общение – основа человеческого бытия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Единство общения и деятельности. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
3	Общение как взаимодействие и обмен информацией. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
4	Этика и культура делового общения. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Общие сведения об этической культуре.
5	Конфликт и саморегуляция. Конфликт: его сущность и основные

	характеристики. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
--	---

3.3. Практические занятия

Очная форма обучения.

Номер темы	Содержание практических занятий
1	2
1.	Общее и индивидуальное в психике человека. Эмоции и чувства. Краткая характеристика особенностей поведения. Типы акцентуации. Самооценка, уровень притязаний и фрустрации. Типы темпераментов их характеристики. Взаимозависимость самооценки, уровня притязаний, фрустраций.
2.	Виды, функции общения. Структура и средства общения. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Основные функции социальной перцепции. Характеристика перцептивной стороны общения.
3.	Структура взаимодействия. Стили поведения в межличностном взаимодействии. Типы взаимодействий. Взаимодействие и совместная деятельность. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
4.	Деловой этикет. Имидж. Этика и психология делового общения. 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.
5.	Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

3.4. Лабораторные занятия

Учебным планам не предусмотрены.

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная формы обучения

Номер темы	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	Психология общения	Составление опорного конспекта

2	Общение как взаимодействие и обмен информацией	Составление опорного конспекта Практическое задание
3	Общение как взаимодействие и обмен информацией	Составление опорного конспекта Практическое задание
4	Этика и культура делового общения	Составление опорного конспекта Практическое задание
5	Конфликт и саморегуляция	Составление опорного конспекта Практическое задание

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Виды учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
Лекция	Презентации по материалам лекции	8
ПЗ	Мультимедийный проектор, работа с интерактивной доской	8

5. Оценка деятельности студента при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Психология труда и диагностика трудового поведения : учеб. пособие / И.Р. Казарян, Н.А. Александрова. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 131 с.

2. Сервисная деятельность : учеб. пособие / А.Ю. Устюжина. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 147 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Социальная психология : учебник для СПО : Учебник / Чернова Галина Рафаиловна; Чернова Г. Р. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 187. <http://www.biblio-online.ru/book/C3E106E6-98EF-4F1D-A8DB-962633C7658E>

2. Психология общения : учебное пособие для СПО : Учебное пособие / Леонов Николай Ильич; Леонов Н. И. - 5-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 193. <http://www.biblio-online.ru/book/0F556A89-C055-496C-9BCA-5F57F290A228>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Человек как субъект трудовой деятельности: психофизиологический аспект : учеб. пособие. В 2 ч. Ч. 1 / К.Г. Эрдынеева, Р.Э. Попова. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 155 с.

2. Экспериментальная психология : практикум / С.Ю. Мохова. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 121 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО : Учебное пособие / Собольников Валерий Васильевич; Собольников В. В., Костенко Н. А. ; Под ред. Костенко Н.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 202. <http://www.biblio-online.ru/book/9783EDA1-3DD0-4C4A-BC3A-DCCE52FB8486>

2. Психология общения : Учебник и практикум / Садовская Валентина Степановна; Садовская В.С., Ремизов В.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 169. <http://www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B>

3. Психология общения : Учебник и практикум / Лавриненко Владимир Николаевич; Лавриненко В.Н. - Отв. ред., Чернышова Л.И. - Отв. ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 350. <http://www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291>

6.3. справочно-библиографические издания

1. Справочник практического психолога / Малкина-Пых И. Г. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Эксмо, 2010. - 848с.

2. Психологическое консультирование. Справочник практического психолога : сост. С.Л. Соловьева. - Москва : Полиграфиздат ; Санкт-Петербург : Сова, 2010. - 640 с.

3. Психологический словарь-справочник / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. - Москва ; Минск : АСТ : Харвест, 2001. - 574 с.

6.4. Периодические издания

6.4.1. Печатные издания

1. ПСИХОЛОГИЯ И ШКОЛА- журнал. 2015

2. ПСИХОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ- журнал.2018

3. ВОПРОСЫ ПСИХОЛОГИИ- журнал. 2019

6.4.2. Издания из ЭБС

1. ПСИХОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ- журнал.2020

2. ПСИХОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ- журнал.2018

3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ- журнал. 2020

6.5. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

2. <https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

3. <http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

4. <http://www.trmost.ru/> Электронная библиотечная система «Троицкий мост».

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
672000, Россия, Забайкальский кр., г. Чита, Центральный административный район, ул. Бабушкина, 129. Ауд. № 404 Кабинет информационно-экскурсионной деятельности. Лаборатория коммуникативных тренингов. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект специальной учебной мебели: доска аудиторная меловая; рабочее место преподавателя; рабочее место студентов. Переносное мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор, экран, колонки). Лицензионное программное обеспечение: ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, MS Office Standart 2013, АИБС "МегаПро", MS Windows 7. Доступ к сети Интернет и в обеспечение доступа в электронную информационно-

	образовательную среду вуза.
--	-----------------------------

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При изучении курса необходимо добиться полного и сознательного усвоения теоретических основ математики.

Приступая к изучению каждого нового раздела курса, прежде всего, следует ознакомиться с содержанием темы по программе и методическим указаниям, уяснить объем темы и последовательность рассматриваемых в ней вопросов.

Приступая впервые к работе над учебником, необходимо предварительно ознакомиться с ним. Оглавление книги укажет на её содержание, предисловие и введение дадут представление о содержании книги, а беглый просмотр поможет узнать, какие в книге имеются таблицы, схемы, графики и другой иллюстративный материал.

При работе над книгой студенту необходимо выделять в тексте главное, разбираться в закономерностях. При чтении книги нужно внимательно рассматривать имеющийся в ней иллюстративный материал.

Закончив изучение темы, прежде чем переходить к следующей, следует ответить на вопросы и тесты по данной теме, помещенные в конце соответствующей главы и предназначенные для самопроверки приобретенных знаний. Изучение материала учебника должно сопровождаться выполнением содержащихся в нем (или методических указаниях) упражнений, относящихся к рассматриваемой теме. Для наиболее эффективной и целесообразной организации занятий необходимо проводить лекции, практические занятия и занятия в интерактивной форме с использованием разнообразных педагогических методов и приемов. Необходимо, отметить, что для проведения лекционных занятий преподаватель должен заранее представить студентам перечень обсуждаемых вопросов, литературу, а также вопросы и задания для изучения. Содержание и процесс проведения лекции должен отвечать таким требованиям как:

- лекции должны включать все основные вопросы данной темы или раздела;
- лекция должна быть представлена студентам четко и ясно;
- во время лекционных занятий преподаватель должен активно вовлекать студентов, задавая вопросы и поправляя их;
- лекции должны быть обогащены примерами и практическим материалом.

Для каждого раздела данной дисциплины предусмотрены занятия в интерактивной форме, в течение которых студенты представляют свою самостоятельную работу, обсуждают конкретные ситуации, решают задачи по теме. Преподаватель разъясняет и выясняет непонятные или сложные моменты данного раздела, отвечает на возникшие вопросы.

Посещение студентом аудиторных занятий является обязательными. Преподаватель должен последовательно и целенаправленно стимулировать самостоятельную активность, направленную на освоение дисциплины.

В конце и практических занятий преподаватель дает оценку студентам, исходя из:

- качества подготовки;
- активности студента;

- логичности и правильности их ответов;
- недостатков в работе студентов;
- объема и качества самостоятельной работы студентов.

Важное место занимает подведение итогов практических занятий: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но сориентировать студентов на практическое применение полученных знаний.

Важным элементом является самостоятельная работа студентов, которая предполагает систематизации студентами, получаемых знаний и практических навыков.

Разработчик: Преподаватель

Бобылева Л.А.

1. Цель: формирование у студентов гуманистического мышления; способности решать разнообразные психологические проблемы в межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» во многом носит прикладной характер, ее цель – содействовать формированию у студентов соответствующих психологических и личностных качеств как необходимых условий профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины «Психология делового общения Психология делового общения и конфликтология» заключаются в усвоении основных закономерностей процесса общения, умении анализировать ход и результат общения с точки зрения его нравственной наполненности и деловой эффективности, в понимании механизмов взаимодействия между людьми. Важной задачей является изучение конкретных норм и правил, регулирующих общение между людьми. Практическое овладение культурой общения предполагает формирование определенных качеств личности – коммуникативных способностей.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины: ОК 1 -5, ОК 9

3. Общая трудоемкость дисциплины 39 часов.

4. Содержание дисциплины: Общее и индивидуальное в психике человека, Характер, акцентуации характера, неврозы, Общение – основа человеческого бытия, Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения), Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения), Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения), Формы делового общения и их характеристики, Общие сведения об этической культуре, Конфликт: его сущность и основные характеристики, Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

5. Форма промежуточной аттестации: 3 семестр- зачет.

Разработчик: Преподаватель

Бобылева Л.А.