Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Л.Л. Прокопенко
«30» августа 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

по специальности
43.02.16
«Туризм и гостеприимство»

Брянск 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**3**
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**3**
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**8**
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**9**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

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 часов**
Объем образовательной программы	34
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	24
в том числе:	
лекции	12
лабораторные занятия (если предусмотрено)	
практические занятия (если предусмотрено)	12
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
контрольная работа	
Самостоятельная работа	10
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Трудоемкость	Лекции	ПЗ	СРС
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		**4**	**3**		**1**
Тема 1.1. Введение ОК 01-05 ОК 09	**Содержание учебного материала**				
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека		2		
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении		1		
	Самостоятельная работа обучающихся				1
Раздел 2. Психология общения		**19/8**	**6**	**8**	**5**
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия ОК 01-05 ОК 09	**Содержание учебного материала**				
	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				
	Самостоятельная работа обучающихся				1
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга ОК 01-05 ОК 09	**Содержание учебного материала**				
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		1		
	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: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль			2	

	делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.				
	Самостоятельная работа обучающихся				1
Тема 2.3. Общение как взаимодействие ОК 01-05 ОК 09	**Содержание учебного материала**				
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		1		
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.				
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения				
	Самостоятельная работа обучающихся				1
Тема 2.4. Общение как обмен информацией ОК 01-05 ОК 09	**Содержание учебного материала**				
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры		1		
	Невербальная коммуникация				
	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.			2	
	Самостоятельная работа обучающихся				1
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристик	**Содержание учебного материала**				
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		1		
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация				
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы,				

и ОК 01-05 ОК 09	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			4	
	Самостоятельная работа обучающихся				1
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		**6**	**2**	**2**	**2**
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики ОК 01-05 ОК 09	**Содержание учебного материала**				
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		1		
	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			2	
	Самостоятельная работа обучающихся				1
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция ОК 01-05 ОК 09	**Содержание учебного материала**				
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		1		
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.				
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.				
	Самостоятельная работа обучающихся				1
Раздел 4. Этические формы общения		**5**	**1**	**2**	**2**
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре ОК 01-05	**Содержание учебного материала**		1		
	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			2	
	Самостоятельная работа обучающихся				2
Промежуточная аттестация					
Всего:		**34**	**12**	**12**	**10**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами обучения (компьютером, средствами аудиовизуализации, мультимедийным проектором; наглядными пособиями, тренажерами и т.д.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные источники

1. Собольников В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для СПО/ В.В. Собольников, Н,А.Костенко.-2-е изд.-перераб. и доп. Москва: издательство Юрайт, 2023.-202с. https://urait.ru/viewer/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-516252#page/2
1. Скибицкая И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО/ И.Ю,Скибицкая, Э.Г,Скибицкий.- Москва: издательство Юрайт, 2023.-239с. https://urait.ru/viewer/delovoe-obschenie-531023#page/2
2. Рамендик Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д.М.Рамендик -2-е изд.-перераб. и доп. Москва: издательство Юрайт, 2023.-196с. https://urait.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-532126#page/2

3.2.2. Дополнительные источники

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531735
2. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531733
3. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531390

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете