

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: очная

Находка 2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной образовательной программой.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика.....	139
1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	139
1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины	139
2. Структура и содержание дисциплины	140
2.1. Трудоемкость освоения дисциплины.....	140
2.2. Содержание дисциплины	141
3. Условия реализации дисциплины	145
3.1. Материально-техническое обеспечение	145
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	145
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	146

4. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

(наименование дисциплины)

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология»: формирование у студентов комплекса знаний, навыков и умений, необходимых для эффективного общения в деловой среде, предотвращения и разрешения конфликтов.

Дисциплина «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» включена в обязательную часть общепрофессионального учебного цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 03	-Применять современную научную профессиональную терминологию; -определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования	-
ОК 04	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-психологические основы деятельности коллектива; -психологические особенности личности	-
ОК 05	- проявлять толерантность в рабочем коллективе	- особенности социального и культурного контекста	-
ОК 06	-проявлять гражданско-патриотическую позицию; -демонстрировать осознанное поведение; -описывать значимость своей специальности	-сущность гражданско-патриотической позиции; -традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; - значимость профессиональной деятельности по специальности	-

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Лекции	16	-
Практические занятия	16	-
Самостоятельная работа	20	-
Промежуточная аттестация в форме диф.зачета	-	-
Всего	52	-

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Теория общения			
Тема 1.1. Общение как вид деятельности	Содержание Сущность, структура, функции общения. Средства общения; виды общения. Модели, стили, уровни общения.	1	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	В том числе задания для самостоятельного выполнения Эссе на тему: «Роль общения в жизни человека: от биологических потребностей до социального конструктора».	4	
Тема 1.2. Общение как коммуникация	Содержание Понятия «коммуникация», «коммуникативный процесс». Коммуникация и информация в общении. Общение в массовой коммуникации. Основные элементы коммуникации. Значение коммуникативных ролей. Коммуникативные барьеры. Слушание в процессе коммуникации. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная личность. Понятие и типы коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности - мотивационный, когнитивный, функциональный. Индивидуальное и социальное в коммуникативной личности.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	В том числе практических и лабораторных занятий 1. Разбор и анализ примеров коммуникативных актов из литературы и кинематографа.	2	
Тема 1.3. Общение как восприятие человека человеком	Содержание Понятие социальной перцепции. Эффекты, факторы восприятия человека человеком в процессе общения. Механизмы взаимопонимания в общении. Самораскрытие и самопредъявление личности в общении. Восприятие комплиментов, критики, замечаний в процессе общения. Приемы и тактика нейтрализации замечаний и критики.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06

	В том числе практических и лабораторных занятий	1		
	1. Анализ образа (Appearance-анализ).			
	В том числе задания для самостоятельного выполнения Сравнительный анализ двух теорий восприятия.	2		
Тема 1.4. Общение как интеракция	Содержание	2	OK 03 OK 04 OK 05 OK 06	
	Интерактивная сторона общения. Способы взаимодействия людей в процессе общения. Стратегия и стили взаимодействия. Эмоции и их роль в межличностном взаимодействии. Характеристика понятия эмоции. Эмоциональные состояния. Социальные эмоции и их виды. Формы реализации организующей функции эмоций. Феномен личного влияния. Способы и виды влияния. Психологические техники и приемы влияния. Основные приемы убеждения собеседника. Теория аргументации. Аргументация как способ воздействия. Правила аргументации. Внушение и заражение. Степень осознанности и условия эффективности внушающего воздействия. Психологическая установка в процессе внушения. Виды психологического воздействия. Заражение и подражание. Психическое заражение. Механизм психического заражения. Влияние группы на взгляды и поведение человека. Манипуляции в общении. Понятие манипуляция. Техника и приемы манипулирования. Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром). Распознавание манипуляции и защита от нее.			
	В том числе практических и лабораторных занятий			
	1. Семинарские занятия по темам: «Манипуляции и манипуляторы», «Влияние, убеждение, внушение и аргументация», «Методы защиты».			3
	В том числе задания для самостоятельного выполнения Проведение наблюдения за интеракцией в разных ситуациях.	4		
Раздел 2. Содержание общения				
	Содержание	2		

Тема 2.1. Вербальные невербальные средства общения	Вербальные средства общения. Вербальное общение. Функции человека как субъекта общения. Речь как важнейшее средство общения. Темп. Интонация. Голос. Риторика. Невербальные средства общения. Функции невербального поведения в структуре общения. Основные каналы невербальной коммуникации. Основные кластеры жестов (открытость-закрытость, уверенность-неуверенность, честность-ложь и т. д.). Информация, которую можно получить в процессе анализа невербального поведения. Сложности интерпретации невербального поведения.		ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	В том числе практических и лабораторных занятий 1. Семинар по теме «Приемы невербальной диагностики личности, ее преимущества и недостатки».	2	
Тема 2.2. Ложная информация в процессе общения	Содержание Определение и психологическая структура лжи. Обнаружение обмана по словам, голосу и пластике. Мимические признаки обмана. Искажение / умолчание. Проблема добродетельного обмана. Кант и современность. Наличие намерения / отсутствие намерения. Нормативность / ненормативность.	1	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	В том числе практических и лабораторных занятий 1. Упражнение «Этический выбор».	1	
	В том числе задания для самостоятельного выполнения Упражнение «Груз ответственности».	2	
Раздел 3. Поведение личности в конфликте			
Тема 3.1. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах	Содержание Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах в профессиональной среде. Основы прогнозирования предупреждения и управления конфликтами.	1	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	В том числе практических и лабораторных занятий 1. Выбрать правильную стратегию поведения в конфликтных ситуациях по заданию преподавателя.	2	
	Содержание	2	

Тема 3.2. Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций	Сущность и виды трудовых конфликтов. Особенности протекания. Методы разрешения и предупреждения конфликтов в организации. Организационные конфликты: особенности протекания		OK 03 OK 04 OK 05 OK 06
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Анализ причин возникновения конфликтов в организации и разработка путей их решения.	2	
	В том числе задания для самостоятельного выполнения Решение практических задач.	2	
Тема 3.3. Урегулирование конфликта посредством переговоров	Содержание		OK 03 OK 04 OK 05 OK 06
	Переговорный процесс и медиация как технологии регулирования конфликта. Правила и принципы бесконфликтного общения в обществе.	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Отработка умения введения переговоров для урегулирования конфликта. Проигрывание ситуаций по заданию преподавателя.	2	
	В том числе задания для самостоятельного выполнения Отработка умения применения правил бесконфликтного общения. Проигрывание ситуаций.	3	
Тема 3.4. Особенности разрешения конфликтов	Содержание		OK 03 OK 04 OK 05 OK 06
	Конфликты и пути их преодоления. Управления конфликтом. Способы и методы разрешения конфликтов. Особенности их применения в разрешении конфликта.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Отработка приемов, способов, методов для разрешения конфликта.	1	
	В том числе задания для самостоятельного выполнения Использование методов профилактики конфликта в заданной ситуации	3	
Всего		52	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Лаборатория(и) социально-гуманитарных дисциплин, оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/48927118>

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10838-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494390>.

3. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494394>

4. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492887>.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
5. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современную научную и профессиональную терминологию; - Возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - особенности социального и культурного контекста; - Сущность гражданско-патриотической позиции; - традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; - значимость Профессиональной деятельности по специальности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - проявлять гражданско-патриотическую позицию; - демонстрировать осознанное поведение; - описывать значимость своей специальности. 	<p>Применяет различные формы, Виды устной и письменной Коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей.</p> <p>Применяет техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>Использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.</p> <p>Диагностика (тестирование, контрольные работы).</p>