

Аннотация по дисциплине
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс 2 семестр 4

Количество часов:

всего: 96 час.

лекционных занятий – 42 час,

практических занятий – 42 час,

самостоятельной работы – 0 час.

Промежуточная аттестация – 12 час.

Целью дисциплины: освоить умения и знания:

уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать 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.

Задачи дисциплины:

Основными задачами дисциплины являются:

- овладение студентами приемами эффективного общения в профессиональной деятельности;

- умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

- ознакомление студентов с механизмами взаимопонимания в общении; техниками и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения; этическими принципами общения;

- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;

- формирования практических навыков эффективного общения.

Место дисциплины в структуре ППССЗ:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Изучение дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» базируется на знаниях, полученных обучающимися ранее при изучении дисциплины «Соблюдение норм этики делового общения и умения, полученные студентами при изучении дисциплины «Психология делового общения и конфликтология», необходимы обучающимся для дальнейшего изучения междисциплинарных курсов: ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК.01; ОК.02; ОК.03; ОК.04; ОК.05; ОК.09.

№	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В рез-те изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Практический опыт (владеть)
1	ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	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.	применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	-
2	ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;			-
3	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;			-
4	ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;			-
5	ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;			-
6	ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках			-

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (Перечень формируемых компетенций)

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 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.

Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)
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

Содержание и структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоят. работа обучающегося(час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	4	2	2	-
Тема 1.1. Введение	4	2	2	-
Раздел 2. Психология общения	48	24	24	-
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	8	4	4	-

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	8	4	4	-
Тема 2.3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	8	4	4	
Тема 2.4. Общение как взаимодействие	8	4	4	-
Тема 2.5. Общение как обмен информацией	8	4	4	-
Тема 2.6. Формы делового общения и их характеристики	8	4	4	-
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	24	12	12	-
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	8	4	4	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	8	4	4	
Тема 3.3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	8	4	4	
Раздел 4. Этические формы общения	8	4	4	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	8	4	4	
Экзамен	12	-	-	-
Всего по дисциплине	96	42	42	-

Курсовые проекты (работы): не предусмотрены.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях: аудиовизуальная технология, проблемное изложение, дискуссия, решение задач малыми группами.

Вид аттестации: экзамен.

Основная литература:

- Сахарчук, Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: <https://book.ru/book/945172>
- Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2024. — 579 с. — ISBN 978-5-406-12691-2. — URL: <https://book.ru/book/952141>

Автор: Лопотенко Юрий Юрьевич