

Аннотация
к программе общепрофессионального цикла
ОП. 09 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Разработчик: Анощенко Е.Н.

СОГЛАСОВАНА ООП:

ООО «РСОДОН кадры» _____ Р.А.Уколов - директор

АО «Донинтурфлот» _____ Самородная И.В. – генеральный директор

Дата согласования «15» мая 2025г

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности, разработана на основе требований:

- Федерального закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее - ФГОС СОО) (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 17.05.2012 № 413);
- Рекомендаций по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259);

Электронный ресурс цифровой образовательный среды СПО PROF образование

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины ОП. 09 «Психология делового общения и конфликтология» обеспечивает достижение студентами следующих **результатов:**

знать:

- применять техники приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

уметь:

- 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.

Изучение дисциплины должно способствовать формированию общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

и профессиональных компетенций, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги. ПК 2.1.

Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 111 час, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 103 час, в т.ч.

теория – 33 час;

практические занятия - 10 час,

консультации – 2 час

экзамен – 6 час

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Тема 1.1. Психология общения как часть социальной психологии

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга

Тема 2.3. Общение как взаимодействие

Тема 2.4. Общение как обмен информацией

Раздел 3. Технологии делового общения

Тема 3.1. Деловое общение, его формы и их характеристики

Раздел 4. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 4.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Тема 4.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Раздел 5. Этические формы общения

Тема 5.1. Психологическое воздействие в процессе общения. Этика делового общения

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет, оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным

обеспечением; видеофильмами; видеооборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

Основные источники:

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления, Ростов-на-Дону. Издательство «Феникс», 2021 г.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, М.: Издательский центр «Академия», 2021г.
3. Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: учебное пособие / ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет» - Кемерово «Кузбасвузиздат», 2020, 147 с.
4. Архипова В.Ф. Психология межличностных отношений: учеб. пособие / В.Ф. Архипова, А.В. Голумидова, Владим. гос. ун-т. – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2021. – 124 с.

Дополнительные источники:

1. Морозов А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург: Союз, 2018. – 576 с.
2. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2019. – 160 с.
3. Холопова Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2018. – 401 с.

Интернет-ресурсы:

4. <http://www.ustu.ru> Информационный портал ГОУ ВПО УГТУ-УПИ
5. <http://www.i-u.ru> – сайт Русского Гуманитарного Интернет – Университета.
6. <http://www.miit.ru> – сайт Московского Государственного Университета Путей Сообщения.
7. <http://psychology.net.ru> – сайт Мир психологии.
8. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт Психология.
9. <http://psychologynn.chat.ru/konflikt/konflikt.htm> – сайт Психологическая консультация.
10. <http://www.edu.ru> – Федеральный портал Российское образование.
11. <http://www.conflictology.narod.ru>. – сайт Конфликтология.
12. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт Теория и практика конфликтологии.