

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 11 от 6 июня 2023 г.*

Кафедра «Менеджмент»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Квалификация – Специалист по туризму и
гостеприимству**

Формы обучения – очная

Махачкала - 2023

УДК 159.9 (075.32)
ББК 88.53я723

Составитель – Терехина Светлана Вячеславовна, старший преподаватель кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Представитель работодателя: Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Рабочая программа дисциплины «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 Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Терехина С.В. Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2023. - 15с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 5 июня 2023 г.

Рекомендована к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобрена на заседании кафедры «Менеджмент» 31 мая 2023 г., протокол № 10.

Содержание

Раздел 1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	4
Раздел 2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
Раздел 3.	Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации	7
Раздел 4.	Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	8
Раздел 5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	10
Раздел 6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	12
Раздел 7.	Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных	13
Раздел 8.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	13
Раздел 9.	Образовательные технологии	15

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Целью изучения учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является формирование и развитие у обучающихся понимания процессов, свойственных общению, взаимодействию и организации деятельности людей, получение знаний и умений положительного и эффективного воздействия на собеседников и объектов общения, а также раскрытие целей, функций и видов общения.

Задачи дисциплины:

- научить технике и приемам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приемам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- использовать психологические основы коммуникативного процесса, особенности вербальных и невербальных коммуникаций;
- применять методы разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;
- применять основные принципы поведения при трудоустройстве.

1.1. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 03	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 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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и формулировка компетенции	Компонентный состав компетенции	
	Знать	Уметь

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p>31 - условия формирования личности в контексте требований современного общества; 32 – методы психологии общения при планировании и реализации профессионального и личностного развития.</p>	<p>У1 - выстраивать траекторию личностного и профессионального развития в соответствии с принятой системой ценностей.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<p>31 – способы психологии общения в коллективе и команде; 32 – способы общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; 33- механизмы, техники и приемы общения; 34- правила слушания, ведения беседы, убеждения; 35 - этические принципы общения; 36 -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>У1 - организовывать работу коллектива и команды; У2 – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности межличностного общения; У3 – применять приемы управления конфликтами.</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской</p>	<p>31- особенности социального и культурного контекста; 32 - правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>	<p>У1- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; У2- проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p>

Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	31 - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; 32 - правила чтения текстов профессиональной направленности.	У1 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); У2 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы формирования компетенций		
	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины. Виды и средства общения.	Тема 2. Этика и психология общения.	Тема 3. Стороны и типы межличностного общения в психологии и их характеристика.
ОК 03	+	+	
ОК 04			+
ОК 05			
ОК 09			
Итого	+	+	+

Код компетенции	Этапы формирования компетенций		
	Тема 4. Психологические аспекты взаимодействия в рабочей группе.	Тема 5. Психология конфликта.	Тема 6. Искусство общения и деловые переговоры: психологический аспект.
ОК 03			
ОК 04	+	+	
ОК 05		+	+

ОК 9			+
Итого	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (ОПЦ 0.8) «Психология делового общения и конфликтология» входит в состав Общепрофессионального цикла учебного плана (ОПЦ) специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Дисциплина знакомит обучающихся с базовыми понятиями психологии делового общения и конфликтологии, целями, функциями, видами и уровнями общения, рассматриваются 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.

В методическом плане дисциплина опирается на знания, полученные при изучении следующих учебных курсов: «Русский язык», «Обществознание».

Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для изучения дисциплин профессионального цикла, прохождения производственной (преддипломной) практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

Раздел 3. Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации

Объем дисциплины в академических часах составляет 41 час

Очная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), составляет 36 часа, в том числе:

- лекции - 18 часов;
- практические занятия - 18 часов.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 5 часов.

Форма промежуточной аттестации:

4 семестр – зачет.

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч.							Форма текущего контроля успеваемости
			лекции	семинары	практические занятия	лабораторные занятия	консультации	иные аналогичные занятия	самостоятельная работа	
1.	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины. Виды и средства общения	4	2	-	2	-	-	-	-	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейсов; подготовка эссе
2.	Тема 2. Этика и психология общения	5	2	-	2	-	-	-	1	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейса; подготовка эссе
3.	Тема 3. Стороны и типы межличностного общения в психологии и их характеристика	8	4	-	4	-	-	-	-	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейса; подготовка эссе
4.	Тема 4. Психологические аспекты взаимодействия в рабочей группе	6	2	-	2	-	-	-	2	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейса; подготовка эссе

5.	Тема 5. Психология конфликта	6	4	-	2	-	-	-	-	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейсов; подготовка эссе
6.	Тема 6. Искусство общения и деловые переговоры: психологический аспект	10	4	-	4	-	-	-	2	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейсов; подготовка эссе
Зачет		2	-	-	2	-	-	-	-	-
Итого за 3 семестр		41	18	-	18	-	-	-	5	-

**Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,
необходимой для освоения дисциплины**

№ п / п	Автор	Название основной учебной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ / адрес доступа
I. Основная учебная литература				
1.	Бороздина Г.В., Кормнова Н.А.	Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования — 2-е изд., перераб. и доп.	М.: Издательств во Юрайт, 2023. — 392 с .	https://urait.ru/bcode/531593
2.	Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С. В.	Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования	М.: Издательств во Юрайт, 2023. — 437 с.	https://urait.ru/bcode/511685
II. Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
1.	Коноваленко М. Ю.	Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования — 2-е изд., перераб. и доп.	М.: Издательств о Юрайт, 2023. — 476 с.	https://urait.ru/bcode/511865
2.	Леонов Н.И.	Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования — 4-е изд., перераб. и доп.	М.: Издательств о Юрайт, 2023. — 193 с.	https://urait.ru/bcode/516737
3.	Рамендик Д.М.	Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования — 2-е изд., испр. и доп.	Москва: Издательств о Юрайт, 2023. — 196 с.	https://urait.ru/bcode/532126
4.	Мандель Б.Р.	Психология общения: история и проблематика	Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018.—422 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=4947

Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно - правовых документов, кодексов РФ

Федеральные законодательные акты:

1. Конституция Российской Федерации
www.constitution.ru
2. **ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденный приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100
<http://ivo.garant.ru/#/document/406225637/paragraph/1/doclist/5337/showentries/0/highlight/ФГОС%20%20СПО%20по%20специальности%20%2043.02.16%20Туризм%20и%20гостеприимство:2>

В) Периодические издания

1. Журнал «Вопросы психологии»
<http://www.voppsy.ru/>
2. Журнал «Мир психологии»
<https://www.mpsu.ru/product/zhurnaly/mir-psikhologii/>
3. Журнал Psychologies (Психолоджис)
<https://www.psychologies.ru/?/>
4. Российский психологический журнал
<http://xn--n1abc.xn--p1ai/periodicals/rpj/>
5. Национальный психологический журнал
<http://npsyj.ru/>
6. Психологический журнал, институт психологии РАН.
http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html
7. Журнал «Научное мнение»
/ гл. ред. В.В. Лаптев. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университетский консорциум
https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=484032
8. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории
/ гл. ред. В.П. Дронов. – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ)
https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=570746
9. Научно–информационный журнал «Делопресс»
<http://www.delo-press.ru/>

Г) Справочно-библиографическая литература

1. Психологическая энциклопедия
https://gufo.me/dict/psychology_encyclopedia
2. Психология общения. Энциклопедический словарь
/ ред. А.А. Бодалев. – Москва: Когито-Центр, 2011. – 600 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86251>

Д) Научная литература

1. Под ред. Психология общения: Москва: [http://](http://biblioclub.ru/)
Карповой Н.Л., школа академика А.А. Русская biblioclub.ru/

Лабунской В.А.,
Пашуковой Т.И.

Бодалева
(Профессиональная
библиотека школьного
библиотекаря:
приложение к журналу
«Школьная библиотека».
Серия 1, вып. 1)

школьная
библиотечн
ая
ассоциация,
2017. – 449
с

[index.php?
pag
e=book&id=493
510](#)

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории образовательной организации, так и вне ее.

Рекомендуется ознакомление с ресурсами правовых систем (онлайн-версии), а также сайты официальных регуляторов в области психологии общения:

1. Информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе – www.biblioclub.ru;

2. Образовательная платформа Юрайт — образовательный ресурс, электронная библиотека и интернет-магазин, где читают электронные и печатные учебники авторов — преподавателей ведущих университетов для всех уровней профессионального образования, а также пользуются видео- и аудиоматериалами, тестированием и сервисами для преподавателей, доступными 24 часа 7 дней в неделю – www.urait.ru;

3. Сайт «Корпоративный менеджмент». Новости, публикации, Библиотека управления (учебники, статьи, обзоры) по таким разделам, как: Менеджмент; Делопроизводство; Маркетинг; Финансовый анализ, оценка бизнеса; Бизнес-планы; Инвестиции и инвесторы; Консалтинг и др. – www.cfin.ru;

4. Интернет-журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии» - <https://delpress.ru/>

5. Интернет-университет информационных технологий (ИНТУИТ) - <https://intuit.ru/>

6. Интернет-журнал «Стиль Антистресс», представляющий читателям информацию о том, как в современном мире человеку сохранить здоровье и стать успешным как в делах, так и в личной жизни, не растеряв при этом оптимизма и душевного равновесия. Статьи о здоровом образе жизни, о борьбе со стрессом и

депрессией - <http://www.styleantistress.ru>.

7. BigIdeas — это свободный проект студии SUNERA, статьи и переводные материалы по психологии и не только - <http://bigideas.ru>.

8. Сайт «Мир психологии» – <http://psychology.net.ru>.

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- Windows 10 Professional
- Microsoft Office Professional
- VLC Media player

7.2. Перечень информационных справочных систем

- Справочная правовая система «Консультант Плюс»
<http://www.consultant.ru/>;
- Информационно-правовая система ГАРАНТ <http://www.garant.ru/>

7.3. Перечень профессиональных баз данных

База профессиональных данных «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/>
Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИФАКТОР» <http://psyfactor.org/>

Гуманитарноправовой портал «PSYERA» <http://psyera.ru>

База данных - «Делопресс» <http://www.delopress.ru/>

Psychology OnLine.Net <https://www.psychology-online.net/search.php?filled=1&condition=and>

ВСЕ ТЕСТЫ. Профессиональные психологические тесты
<https://psyttests.org/test.html>

Институт практической психологии и психоанализа <https://psychol.ru/>

Институт психологии РАН <http://ipras.ru/>

Самопознание и психология на psyreg.ru <https://psyreg.ru/blog/>

Портал Академической психологии <http://www.portal-psychology.ru/>

Практическая психология <http://psynet.narod.ru/>

Практический психолог <http://www.psilib.ru>

ПсиПортал <http://psy.piter.com/>

Российское психологическое общество (РПО) <http://psyrus.ru/>

Портал психологических изданий PsyJournals.ru www.psyjournals.ru

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Психология общения» используются следующие специализированные помещения – аудитории:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации 2-10 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20, учебный корпус №1)

Перечень основного оборудования:

Комплект учебной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования: проектор, персональный компьютер (моноблок) с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru), флипчарт переносной.

Перечень учебно-наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

2. Помещение для самостоятельной работы 4.1 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г., Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20, учебный корпус №2)

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10 Professional
2. Microsoft Office Professional
3. VLC Media player
4. Adobe Acrobat Reader
5. Skype для Windows

Помещение для самостоятельной работы 4.2 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г., Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20, учебный корпус №2)

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10 Professional
2. Microsoft Office Professional

3. VLC Media player
4. Adobe Acrobat Reader
5. Skype для Windows

Раздел 9. Образовательные технологии

В целях реализации компетентностного подхода предусматривается широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих компетенций обучающихся.

Лекции сопровождаются экранными слайдами и схемами, текстовым комментарием по тематике учебного занятия. Практические занятия могут проводиться в аудитории с интерактивной доской и использованием системы блиц-опросов обучающихся. В преподавании курса «Психология общения» можно выделить также следующие образовательные технологии:

1. Разбор конкретных ситуаций (выполнение практических заданий) для иллюстрации той или иной теоретической модели.

2. Деловая игра – метод имитации (подражания, изображения) принятия решений в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме.

3. Тестирование – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора.

4. Метод кейс-стадии (ситуационные задачи) – обучение, при котором обучающиеся и преподаватель участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. При данном методе обучения обучающийся самостоятельно принимает решение и обосновывает его.

5. Эссе - самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

6. Внеаудиторная работа в форме обязательных консультаций и индивидуальных занятий со студентами (помощь в понимании материала, подготовка эссе, а также тезисов для студенческих конференций и т.д.).