

ООО «Академия»
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Гостиничные услуги

2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08**
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08**
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08**
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08**

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 | <ul style="list-style-type: none">– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | <ul style="list-style-type: none">– 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. |

За счет вариативной части студент должен уметь:

- *поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;*
- *применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации;*
- *сохранять самообладание, уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности: разрабатывать плана-схемы публичного выступления;*
- *готовить речь на заданную тему для определенной аудитории;*
- *анализировать правила проживания для того, чтобы определять варианты и решения проблемной ситуации.*

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|---|----------------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 62 |
| Из них форме практической подготовки | 30 |
| В том числе: | |
| теоретическое обучение | 20 |
| практические работы | 30 |
| <i>Консультации (в т.ч. Самостоятельная внеаудиторная работа)</i> | 6 |
| Промежуточная аттестация (Экзамен) | 6 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|--|--|--|
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| Раздел 1. Введение в учебную дисциплину | | | 2/- | |
| Тема 1.1. Введение | Содержание учебного материала | | 2 | |
| | 1 | Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Виды социальных взаимодействий. Механизмы взаимопонимания в общении. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения. | 2 | ОК 01-05 ОК 09 |
| Раздел 2. Психология общения | | | 32/22 | |
| Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия | Содержание учебного материала | | 2 | ОК 01-05 ОК 09 |
| | 2 | Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 | |
| Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга | Содержание учебного материала | | 8 | ОК 01-05 ОК 09 |
| | 3 | Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 | |

| | | | |
|--|---|-----------|-------------------|
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | 4 № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Использование приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения. | 2 | |
| | 5 № 2. Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. | 2 | |
| | 6 №3. <i>Поддержание внешнего вида согласно установленным стандартам</i> | 2 | |
| | Практическая подготовка | 6 | |
| Тема 2.3. Общение как взаимодействие | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01-05 ОК 09 |
| | 7 Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 | |
| Тема 2.4. Общение как обмен информацией | Содержание учебного материала | 10 | ОК 01-05 ОК 09 |
| | 8 Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 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 | 2 | |
| | В том числе практических занятий | 8 | |
| | 9 №4. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения | 2 | |
| | 10 №5. Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения. Развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. | 2 | |
| | 11 № 6. <i>Ролевые игры, направленные на применение техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации</i> | 2 | |
| | 12 №7. Анализ ролевых игр. Применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. | 2 | |
| | Практическая подготовка | 8 | |

| | | | | |
|---|---|--|-------------|-------------------|
| Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики | Содержание учебного материала | | 10 | ОК 01-05 ОК 09 |
| | 13 | Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 2 | |
| | В том числе практических занятий | | 8 | |
| | 14 | № 8. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута | 2 | |
| | 15 | № 9. Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления | 2 | |
| | 16 | № 10. Ролевые игры, направленные на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр | 2 | |
| | 17 | №11. Ролевые игры, направленные на сохранность самообладание, уверенности в себе при осуществлении профессиональной деятельности | 2 | |
| | Практическая подготовка | | 8 | |
| Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | | | 6/2 | |
| Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики | Содержание учебного материала | | 4 | ОК 01-05 ОК 09 |
| | 18 | Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | 2 | |
| | В том числе практических занятий | | 2 | |
| | 19 | № 12. 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 | |
| | Практическая подготовка | | 2 | |
| Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Содержание учебного материала | | 2 | ОК 01-05 ОК 09 |
| | 20 | Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. Приемы саморегуляции в процессе общения. | 2 | |
| Раздел 4. Этические формы общения | | | 10/6 | |
| Тема 4.1. Общие | Содержание учебного материала | | 10 | ОК 01-05 |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|--|-----------|-------|
| сведения об этической культуре | 21 | Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | 2 | ОК 09 |
| | 22 | Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения. | 2 | |
| | В том числе практических занятий | | 6 | |
| | 23 | №13. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности | 2 | |
| | 24 | №14. <i>Разработка плана-схемы публичного выступления. Подготовка речи на заданную тему для определенной аудитории.</i> | 2 | |
| | 25 | №15. <i>Анализ правил проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации</i> | 2 | |
| | | Практическая подготовка | 6 | |
| | | Всего | 50 | |
| Промежуточная аттестация | | | 12 | |
| Консультация к экзамену | | | 6 | |
| Экзамен | | | 6 | |
| ИТОГО: | | | 62 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии образовательной программой по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

3.2. Основные печатные и электронные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
5. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/945172>
7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .
8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. —

ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

10. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019.

11. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

12. Н.А.Корягина .Психология общения. Учебник и практикум для студентов СПО.-М., Изд-во «Юрайт», 2019

3.2.2. Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/935765>

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943022>

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/942975>

4. Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>.

5. Правовая система «Консультант плюс» - <http://www.consultant.ru>

6. Информационно-правовой портал «Гарант» - <http://base.garant.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения ¹ | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|---|--|
| <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций.</p> <p>Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.</p> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> | <p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> | <p>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 экзамене</p> |

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.