

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
(ЧПОУ СКСТ)**

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом ЧПОУ СКСТ

« 29» июня 2023г.
Протокол №1

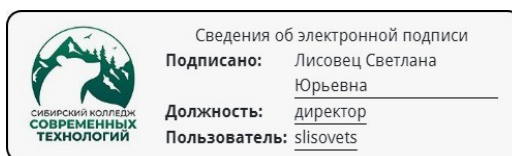
УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ЧПОУ СКСТ

№ 29 от «29» июня 2023г.
Директор ЧПОУ СКСТ

ЧАСТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ
КОЛЛЕДЖ
СОВРЕМЕННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»

Подписано: ЧАСТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
DN: cn=ЧАСТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»,
c=RU, o=ЧАСТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
Дата: 2023.06.29 09:05:24 +07'00'

**Лисовец
С.Ю.**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ
Общепрофессионального цикла**

среднего профессионального образования
по специальности

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация подготовки:
специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения: заочная

Нормативный срок обучения:

3 года 10 месяцев на базе основного общего образования;

2 года 10 месяцев на базе среднего общего образования

Барнаул 2023

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Организация разработчик ОПОП: ЧПОУ СКСТ

Разработчики:

Сельская Ольга Владимировна, к.соц.н. доцент, преподаватель

Чумичева Марина Анатольевна, преподаватель

ОДОБРЕНО

На заседании предметной (цикловой) комиссии
профессиональных дисциплин и модулей
специальности «Туризм и гостеприимство».

СОДЕРЖАНИЕ

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

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.

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	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.

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	100
в т.ч. в форме практической подготовки	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	8
лабораторные работы	16
<i>Самостоятельная работа</i>	72
Промежуточная аттестация в форме экзамена	4

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 ¹ , формирование которых способствует элементу программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		6/-	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	6	
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	ОК 01-05 ОК 09
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Психология общения		90/50	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	4	ОК 01-05 ОК 09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	4	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	14	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	4	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие		

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

друга	человека.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	10	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	6	ОК 01-05 ОК 09
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	4	
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	16	ОК 01-05 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры	2	
	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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	12	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их	Содержание учебного материала	14	ОК 01-05 ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		

характеристики	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	14	
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	12	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		20/10	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	12	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	В том числе практических и лабораторных занятий	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	10	
Самостоятельная работа обучающихся	2		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конflikтах и саморегуляци я	Содержание учебного материала	6	ОК 01-05 ОК 09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
Самостоятельная работа обучающихся	4		
Раздел 4. Этические формы общения		12/6	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	Этнические принципы общения.		

	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Промежуточная аттестация		4	
Всего:		100	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

3.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины производится с применением дистанционных технологий и требует наличия электронной образовательной среды; учебного кабинета.

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин

Оборудование учебного кабинета:

- классная доска – 1 шт.;
- столы учебные – 10 шт.;
- стулья учебные – 20 шт.;
- стул преподавателя – 1 шт.;
- стол преподавателя – 1 шт.;
- ноутбук с выходом в сеть Internet – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- учебно – наглядные пособия по дисциплине (плакат)
- учебно-практическое оборудование, необходимое для проведения предусмотренных программой практических занятий. В соответствии с п.4.4. ФГОС СПО допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Технические средства обучения:

- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

- методические указания по организации практических занятий;
- методические указания по самостоятельной работе.

Программное обеспечение:

Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- компьютерные обучающие программы;
- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.

Программа управления образовательным процессом в ЭИОС (Информационная технология. Программа управления образовательным процессом. КОМБАТ).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html>

2. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. —

ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>

3. Качалов, Л. К. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. — Саратов : Профобразование, 2021. — 160 с. — ISBN 978-5-4488-1180-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106621.html>

4. Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129161.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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.	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.	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа Выполнение заданий на дифференциальном зачете
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа Выполнение заданий на дифференциальном зачете