

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 08 Психология делового общения и конфликтология

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 8
от 31 мая 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№116 от 03 июня 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство** базовой подготовки, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января № 72111).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж» (ГБПОУ «ВЭК»)

Разработчик: Туманова Н.И., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология делового общения и конфликтология»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02. 16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология » обеспечивает формирование общих компетенций по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01 -ОК 06, ОК 09.

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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01-06 ОК09	-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 часов
Объем образовательной программы	54
в том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	30
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа	-
<i>Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:</i>	
<i>- поиск информации в сети Интернет для подготовки сообщений, рефератов, презентаций</i>	4
<i>- подготовка к проведению интерактивных занятий</i>	
<i>консультация</i>	2
Промежуточная аттестация в форме диф.зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Психология общения			
Тема 1.1. Общение - основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Вводная проверочная работа по дисциплине «Психология общения» 2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	2	
	3. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении, негативные последствия и преимущества смещения межличностного и ролевого общения.		
Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие. Ваш стиль делового общения		
Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности		
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)	Содержание учебного материала	8	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальная коммуникация при прохождении производственной практики. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений	2	

	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	1. Практическое занятие «Диагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения»	6	
Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	8	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	2	
	2. Корректное ведение диспута, публичного выступления. Аргументация		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	1. Практическое занятие «Решение ситуационных задач»	2	
	2. Практическое занятие «Проведение ролевой игры «Диспут»	4	
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 2.1. Конфликт, его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	8	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	1. Практическое занятие «Проведение диагностики на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики»	2	
	2. Практическое занятие «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации»	4	
Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	10	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Роль негативных эмоций в общении человека. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	4	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	1. Практическое занятие «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций»	6	
Раздел 3. Этические формы общения			
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	8	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Понятие этики 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	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	1. Практическое занятие «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности»	2	

	2. Практическое занятие «Разработка и оформление принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Подготовить сообщения на темы (на выбор): - «Толерантность – основа диалогического общения» - «Роль негативных эмоций в общении человека» - «Как внешний вид человека влияет на его успехи в профессиональной деятельности?»		
	Консультация	2	
	Самостоятельная работа	4	
	Всего:	54	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Программа учебной дисциплины реализуется в кабинете «Гуманитарных дисциплин», оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал («Правила оформления резюме», «Визитная карточка»)

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;

3.2.1. Печатные 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> .

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; 	Грамотность построения модели общения	Решение кейсов
<ul style="list-style-type: none"> - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 	<p>Правильность выбора ролей</p> <p>Определение видов социального взаимодействия</p> <p>Правильность применения механизма взаимопонимания в общении</p> <p>Правильность использования техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p>	Деловая игра
<ul style="list-style-type: none"> - этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; 	Правильное использование этических принципов общения; источников, причины, видов и способов разрешения конфликтов	Решение кейсов
<ul style="list-style-type: none"> - приемы саморегуляции в процессе общения. 	Правильное использование саморегуляции в процессе общения	Решение кейсов
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; 	<p>Определять взаимосвязь общения и деятельности</p> <p>Выбирать цели, функции, виды и уровни общения</p>	Устный опрос
<ul style="list-style-type: none"> - роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; 	Точно выбирать роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий	Устный опрос
<ul style="list-style-type: none"> - механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 	Правильно использовать механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Устный опрос
<ul style="list-style-type: none"> - этические принципы общения; - 	Правильно использовать этические принципы общения	Устный опрос

<ul style="list-style-type: none"> - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - 	Правильно использовать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Устный опрос
<ul style="list-style-type: none"> - приемы саморегуляции в процессе общения. 	Правильно использовать приемы саморегуляции в процессе общения	Устный опрос