

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1.1. Область применения рабочей 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. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин и направлена на формирование 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 правовой и 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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать полученные теоретические знания в различных видах деятельности; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - специфику делового общения, - структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - психологические особенности деловых коммуникаций; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения,

		<p>правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - этические принципы общения и деловой этикет; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - приемы саморегуляции в процессе общения.
--	--	---

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего: **98** часов, в том числе:

Во взаимодействии с преподавателем, всего **92** часа, в т.ч.:

теоретическое обучение – **56** часов,

практические и лабораторные занятия – **36** часов,

самостоятельная работа обучающегося – **6** часов;

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета **2** часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	98
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	92
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	36
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		6/-	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	6	1
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	
	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		20/26	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала		1
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2	
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	

	Самостоятельная работа обучающихся	1	
Тема 2.2. Общение как Восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала		
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	1
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	В том числе практических занятий	6	
	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.	6	2
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала		
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	2
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала		
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация	2	2
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	В том числе практических занятий		
	Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	2
	В том числе практических занятий		
	Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.	6	

	Анализ ролевых игр.		
	Тест: «Деловое общение». Анализ тестирования	4	
	Семинар «Коммуникация в гостиничном бизнесе»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		18/4	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		2
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	4	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	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	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конflikтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		2
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	4	
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
Раздел 4. Этические формы общения		12/6	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		2
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4	
	Этнические принципы общения.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
Всего:		92	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психология делового общения и конфликтология».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

Кабинет оснащен мебелью для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- рационального размещения и хранения учебного оборудования;
- организации использования аппаратуры.

Технические средства обучения:

- мультимедийный комплекс;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением

В кабинете находятся:

- паспорт кабинета;
- учебно-методический комплекс дисциплины «Психология делового общения и конфликтология», включающий рабочую программу дисциплины, КИМ, технологические карты уроков, учебные пособия и учебно-методические разработки,
- комплект методической литературы для преподавателя;
- законодательные и нормативные документы;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине

3.2 Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет—ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. 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>
2. Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2023. — 579 с. — ISBN 978-5-406-11559-6. — URL: <https://book.ru/book/949428> — Текст : электронный.
3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). - URL : [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)
4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная URL: <https://urait.ru/bcode/475383>
5. Чернова, Г. Р. Конфликтология : платформа Юрайт учебное пособие [сайт]. для — среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516815_10_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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; - основные виды и характеристики услуг; - основы и роль сервиса в удовлетворении потребителей предприятий туризма и гостеприимства; - методов мониторинга рынка услуг; - правил обслуживания потребителей услуг. 	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить поиск в различных поисковых системах; - классифицировать услуги по принципам и видам; - применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; - оценивать качество услуг; - воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг. 	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов.</p>	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
80-89	4	хорошо
60-79	3	удовлетворительно
Менее 60	2	неудовлетворительно