

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 08 Психология делового общения и конфликтология
для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией социально-гуманитарных дисциплин
Председатель Ермолаева Н.А. Ермолаева
Протокол № 10 от «18» мая 2023 г.



С.В. Петросян

«30» мая 2023 г.

Рассмотрена
на заседании педагогического совета
протокол № 9 от 30.05.2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология» разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100, зарегистрированного в Минюсте РФ 24.01.2023, регистрационный № 72111, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум»

Разработчик:

Коваленко Е.А., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:

Дягилева Н.Г., преподаватель государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Армавирский машиностроительный техникум»;

квалификация по диплому «преподаватель педагогики и психологии».

Арцимович И.В., к.п.н., доцент Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Армавирский государственный педагогический университет»;

квалификация по диплому: «кандидат психологических наук».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

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 ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Учебная дисциплина ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС 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	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.
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и	

	видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Забогающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

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	50
в т.ч. в форме практической подготовки	20
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
лабораторные работы	20
<i>Самостоятельная работа</i> ¹	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	1

¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

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 в часах	Коды компетенций и личностных результатов ² , формируемые в ходе программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Контрольная работа (входной контроль) Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	6	ОК 01-05 ОК 09
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Раздел 2. Психология общения		32	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала 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	4	ОК 01-05 ОК 09
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друга	Содержание учебного материала 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	8	ОК 01-05 ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	

² В соответствии с Приложением 3 ПООП.

	<p>Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».</p> <p>Самоанализ результатов тестирования.</p> <p>Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.</p>	4	
<p>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</p>	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Содержание учебного материала</p> <p>Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Контрольная работа (оперативный контроль)</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	4	ОК 01-05 ОК 09
<p>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры</p> <p>Невербальная коммуникация</p> <p>Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	8	ОК 01-05 ОК 09
<p>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Деловая беседа. Формы постановки вопросов.</p> <p>Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения дискуссии; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	8	ОК 01-05 ОК 09
		2	
		6	
		6	

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		6		
Тема 3.1.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-05 ОК 09	
Конфликт: его сущность и основные характеристики	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			
	Тест: «Твоя конфликтность»;			
	«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностки.			
	Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Содержание учебного материала			
	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. Контрольная работа (рубежный контроль)				
Самостоятельная работа обучающихся	2			
Раздел 4. Этические формы общения		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			
	Этические принципы общения.			
	В том числе практических и лабораторных занятий			
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Всего учебных занятий:			50
	Консультации			-
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			1
	Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем	50		
Самостоятельная работа обучающихся	-			
Всего:	50			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, магнитно-маркерная доска, учебно-методическое обеспечение (тематические плакаты, портреты знаменитых психологов, канцелярские принадлежности (бумага форматов А1, А2, А3, А4, карандаши цветные и простые, маркеры, шариковые ручки и т.п.), техническими средствами обучения: *проектор, экран, компьютер с лицензионным программным обеспечением.*

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. Аминов И.И. Психология общения: учебник – Москва: КНОРУС, 2020 – 258 с.
2. Панфилова А.П. Психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования – 7-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 368 с.
3. Сахарчук Е.С. Психология делового общения: учебник – Москва: КНОРУС, 2020. – 196 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

<http://school-collection.edu.ru>

www.koob.ru

3.3. Организация образовательного процесса.

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным и программным обеспечением.

В преподавании используются лекционные, практические занятия, интерактивные методы, игровые технологии, дифференцированный подход в обучении. Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах. Обязательным условием допуска к дифференцированному зачету является выполнение всех практических занятий, что контролируется преподавателем и экспертами. Изучению дисциплины ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология» предшествует изучение учебной дисциплины ОДб.05 «Обществознание».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ³	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, эссе, 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 зачете</p>

³ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине
ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»
для специальности **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**,
разработанную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ
Коваленко Е.А.

Структура и содержание рабочей программы по дисциплине ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология» соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта для специальностей среднего профессионального образования. В программе четко сформулирована цель обучения, которая предполагает формирование и развитие у студентов знаний, умений и навыков, необходимых в профессиональной деятельности. Задачами данной программы являются ознакомление обучающихся с основными особенностями психологических аспектов делового общения, применение теоретических знаний на практике, а также получение студентами опыта самооценки имеющихся профессионально-значимых, личных и деловых качеств. Особое внимание направлено на выработку и укрепление у студентов собственной мировоззренческой позиции и осмысленного восприятия событийного процесса.

Изучение разделов и тем по дисциплине дается в логической последовательности, приводятся виды самостоятельной работы студентов. Рабочая программа учитывает специфику профессиональной подготовки выпускников техникума. Она рекомендована для проведения учебных занятий по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология».

Рецензент:

Арцимович И.В., к.п.н., доцент Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Армавирский государственный педагогический университет». Квалификация по диплому: кандидат психологических наук.



Удостоверяю подпись *Арцимович И.В.*
Специалист по персоналу
отдела кадровой политики
управления кадровой политики,
правового сопровождения
и протокола ФГБОУ ВО «АГПУ»
23.05.2023 *Коваленко Е.А.*



РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине
ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»
для специальности **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**,
разработанную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ
Коваленко Е.А.

Структура и содержание рабочей программы по дисциплине ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта для специальностей среднего профессионального образования. В программе четко сформулирована цель обучения, которая предполагает формирование и развитие у студентов знаний, умений и навыков, необходимых в профессиональной деятельности. Задачами данной программы являются ознакомление обучающихся с основными особенностями психологических аспектов делового общения, применение теоретических знаний на практике, а также получение студентами опыта самооценки имеющихся профессионально-значимых, личных и деловых качеств. Особое внимание направлено на выработку и укрепление у студентов собственной мировоззренческой позиции и осмысленного восприятия событийного процесса.

Изучение разделов и тем по дисциплине дается в логической последовательности, приводятся виды самостоятельной работы студентов. Рабочая программа учитывает специфику профессиональной подготовки выпускников техникума. Она рекомендована для проведения учебных занятий по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология».

Рецензент:

Дягилева Н.Г., преподаватель государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Армавирский машиностроительный техникум», квалификация по диплому: «преподаватель педагогики и психологии».

