

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» общепрофессионального цикла основной образовательной программы реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПЦ СПО) на базе среднего общего образования при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе
Краснодарского края

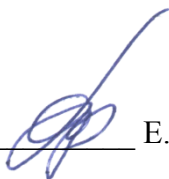
Разработчик:

Федосенко Елена Сергеевна – преподаватель филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе
Краснодарского края

Рабочая программа рекомендована цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «31» 08 2023г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии _____ Е.С. Федосенко



СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	5
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
3.2. Информационное обеспечение обучения	13
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	14
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: Дисциплина ОПЦ.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 ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдение делового этикета. Использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен формировать компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК.1.1 – Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2 – Информировать потребителя о туристических продуктах.

ПК 1.3 – Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристического продукта.

ПК 1.4 – Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1 – Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК.2.2 – Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3 – Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4 – Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

1.4.Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка студента 64 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка студента 58 часов;
- самостоятельная работа студента 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	58
в том числе:	
лекционных занятий	24
практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой во 2 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
Тема 1. Общение как социально – психологическая проблема	1.	Понятие «общение» в психологии. Структура и средства общения.	2	ОК 1
	2.	Виды, формы и функции общения. Механизмы воздействия в процессе общения.		
	3.	Перцептивная сторона общения.	2	ОК 1
	4.	Коммуникативная сторона общения.		
	5.	Интерактивная сторона общения.		
	6.	Стили общения.		
	7.	Практическое занятие: Функции и виды общения в структуре деятельности.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.
Самостоятельная работа: Изучение индивидуальных особенностей общения обучающихся. Выработка индивидуального стиля коммуникации, определение «точек» вхождения в общение. Выявление социальных ролей своего окружения – определение «дополнительных» точек вхождения в общение Решение ситуационных задач по проблемам в общении Ведение дневника самонаблюдения.		2	ОК 1 – ОК 9, ПК. 1.1., 1.2, 2.1, 2.2, 2.3	
Тема 2. Деловое общение, его виды и формы.	1.	Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые дискуссии.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3
	2.	Этика делового общения. Этикет и культура поведения делового человека.	2	
	3.	Парирование замечаний собеседников.		
	4.	Практическое занятие: Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 8, ПК 1.1, ПК 1.3
Тема 3. Психологические аспекты переговорного процесса.	1.	Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3
	2.	Техника и тактика аргументирования.		
	3.	Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров.	2	

	4.	Практическое занятие: Стадии переговорного процесса.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 8, ПК 1.1, ПК 1.3
Тема 4. Психологические особенности публичного выступления	1.	Подготовка к публичному выступлению.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3
	2.	Практическое занятие: Риторические приёмы в публичном выступлении.	4	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4
	3.	Практическое занятие: Разработка плана-схемы публичного выступления. Подготовка речи на заданную тему для определенной аудитории.	4	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4
Тема 5. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.	1.	Кинетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3
	2.	Проксемические особенности невербального общения.		
	3.	Межнациональные различия невербального общения.		
	4.	Вербальные способы общения. Экстралингвистика и просодика.		
	5.	Практическое занятие: Ведение деловых переговоров.	6	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4
	6.	Самостоятельная работа: Изучение особенностей коммуникации с разными категориями клиентов Изучение практики применения основных используемых жестов Изучение межнациональных различий, проявляемых в общении, составление перечня различий по заданию преподавателя Ведение дневника самонаблюдения.	4	ОК 1 – ОК 9, ПК. 1.1., 1.2, 2.1, 2.2, 2.3

Тема 6. Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности.	1.	Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ПК 1.3, ПК 2.2
	2.	Понятие, структура, классификация и стадии протекания конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации по Томасу и Килмену. Формулы конфликта.		
	3.	Практическое занятие: Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода их конфликтной ситуации.	6	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4
Дифференцированный зачет			2 семестр	
Всего:			64 (24/34/6)	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 298 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13832-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515208> (дата обращения: 29.08.2023).

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532126> (дата обращения: 29.08.2023).

3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252> (дата обращения: 29.08.2023).

Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865> (дата обращения: 29.08.2023).

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023> (дата обращения: 29.08.2023).

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4 — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531390> (дата обращения: 29.08.2023).

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 30с.

3.3 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий и контрольных работ, тестирования.

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>
<p>Знание:</p> <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.	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p>
<p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none">- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. <p>Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдение делового этикета. Использовать эффективные приемы управления конфликтами.</p>	<p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>