

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 10.01.2025 08:53:43
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

по специальности

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРЕИИМСТВО

Краснодар, 2024

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
31.05.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ №65-О от 31.05.2024 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом

Протокол №6 от 31.05.2024 г.

РАССМОТРЕНОна заседании УМО «Психология и
социальная работа»

Протокол №5 от 15.05.2024 г.

Председатель _____ / Ю.В. Ерохина

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 г. № 72111), с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по, специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»**Разработчик:**

Новикова О. А., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
..	

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 основной образовательной программы в соответствии с 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.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
ОБЪЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	50
<i>в том числе вариативная часть</i>	
- теоретическое обучение	18
- практические занятия	32
в т.ч. дифференцированный зачет	-
в т.ч. в форме практической подготовки	32
- курсовая работа (проект)	-
- самостоятельная работа	-
- промежуточная аттестация	-
в том числе:	
консультации	-
экзамен	-
дифференцированный зачет	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов				
	Всего	вт.ч. в форме практической подготовки	самост. работа студента	теоретич. обучение	практич. занятия
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	6	4	-	2	4
Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».	6	4	-	2	4
Раздел 2. Психология общения	30	20	-	10	20
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	6	4	-	2	4
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	6	4	-	2	4
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	6	4	-	2	4
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	6	4	-	2	4
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	6	4	-	2	4
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	6	4	-	2	4
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	6	2	-	4	2
Раздел 4. Этические формы общения	6	4	-	2	4
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	6	4	-	2	4
Дифференцированный зачет	2	2	-	-	2
Всего по дисциплине	50	32	-	18	32

2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			6/4	ОК 01-05 ОК 09
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. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	
	в том числе, практических занятий		4	
	ПЗ №1. Групповой тренинг «Знакомство». Совместное написание правил работы группы, а также целей изучения дисциплины.		2	
	ПЗ №2. «Введение в психологию».		2	
Раздел 2. Психология общения			30/20	ОК 01-05 ОК 09
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала		6	
	2.	Общая характеристика общения. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	в том числе, практических занятий		4	
	ПЗ №3. Ролевая игра «Собеседование».		2	
	ПЗ №4. «Общая характеристика общения»		2	
Тема 2.2.	Содержание учебного материала		6	ОК 01-05

Общение как восприятие людьми друг друга	3.	Понятие социальной перцепции. 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	2	OK 09
	в том числе, практических занятий		4	
	ПЗ №5. 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.		2	
	Практическое занятие №6. «Социальная перцепция»		2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала		6	OK 01-05 OK 09
	4.	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	в том числе, практических занятий		4	
	ПЗ №7. Деловая игра «Бункер»		2	
	ПЗ №8. Практическая работа «Интерактивная сторона общения»		2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала		6	OK 01-05 OK 09
	5.	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 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	2	
	в том числе, практических занятий		4	
	ПЗ №9. «Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.»		2	
	Практическое занятие №10. «Коммуникативный аспект общения»		2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		6	OK 01-05 OK 09
	6.	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	в том числе, практических занятий		4	
	ПЗ №11. «Рольевые игры, направленные на навыки		2	

	корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр»			
	ПЗ №12. «Формы делового общения»		2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			6/2	ОК 01-05 ОК 09
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		6	
	7.	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	
			2	
	8.	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.		
в том числе, практических занятий		2		
ПЗ №13 «Конфликтология». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. ПЗ №14 «Тест: «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации»		2		
Раздел 4. Этические формы общения			6/4	ОК 01-05 ОК 09
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		6	
	9.	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.	2	
	в том числе, практических занятий		4	
ПЗ №15 Разработка этических норм своей профессиональной деятельности		2		
Дифференцированный зачет (ПЗ №16 «Этика и этикет»).			2	
ВСЕГО:			50	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии»

оснащен оборудованием:

- посадочные места обучающихся (15 столов, 30 стульев);
- рабочее место преподавателя – 1;
- доска - 1 шт.;
- дидактические пособия;

техническими средствами обучения:

- ноутбук с лицензионным ПО – 1 шт.;
- телевизор (экран) – 1 шт.
- видеофильмы по различным темам.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

3.2.1 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](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 платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475383>

5. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие 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>

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](https://book.ru/book/942975)

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> – знать взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; – знать роли и ролевые ожидания в общении; – знать виды социальных взаимодействий; – знать механизмы взаимопонимания в общении; – знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – знать этические принципы общения; – знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – знать 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.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> – уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – уметь 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	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет