

Министерство культуры и туризма Калужской области
ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств»

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом № 103/д от «01» сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

для специальности СПО
43.02.16. Туризм и гостеприимство

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальностям среднего профессионального образования (далее СПО) .

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств»

Разработчик: Пустовойт Надежда Михайловна, старший методист ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств», г. Калуга

Рассмотрена на заседании ПЦК
ГБПОУ КО «Калужский областной
колледж культуры и искусств»
Протокол № 1 от 30.08.2023 г.

Одобрена Педагогическим советом
ГБПОУ КО «Калужский областной
колледж культуры и искусств»
протокол № 1 от 31.08.2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения и конфликтология»

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

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Коды ОК и ПК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	74
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	66
в том числе:	
теоретическое обучение	42
лабораторные работы	–
практические занятия	24
контрольные работы	–
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	–
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	–
творческие задания	
внеаудиторная самостоятельная работа	
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена (4 семестр)</i>	6

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
3,4 семестр			
Раздел I. Введение в учебную дисциплину			
Тема 1.1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».	Содержание учебного материала	5	2
	Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Единство общения и деятельности. Определите уровень своей общительности (тест В.Ф. Ряховского) Упражнение 1. Первое знакомство Упражнение.2 Завоевать внимание Упражнение 3. Центр общения.		
Раздел 2. Психология делового общения и конфликтология			
Тема 2.1. Деловое общение, его виды и формы	Содержание учебного материала	5	2
	Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые дискуссии. Этика делового общения. Этикет и культура поведения делового человека. Парирование замечаний собеседников.		
Тема 2.2. Психологически	Содержание учебного материала	5	2

е аспекты переговорного процесса	Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров.		
Тема 2.3. Психологически е особенности публичного выступления	Содержание учебного материала Подготовка к публичному выступлению. Риторические приёмы в публичном выступлении. Разработка плана-схемы публичного выступления. Подготовка речи на заданную тему для определенной аудитории. Ведение деловых переговоров. Деловое общение. Понятие социальной роли. Ролевые ожидания. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Аргументация. Формы постановки вопросов. Упражнение 1. Сказочная история. Упражнение 2. Басня Упражнение 3. Ролевое общение Упражнение 4. Многоголосье ролей Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих.	5	2
Тема 2.4. Вербальные и	Содержание учебного материала	7	

невербальные особенности в процессе делового общения.	Кинетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения. Вербальные способы общения. Экстралингвистика и просодика.		
Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		5	2
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала Понятие конфликта и его структура. Стратегия разрешения конфликтов. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликтной ситуации по Томасу и Килмену. Формулы конфликта.		
Раздел 4. Этические формы общения		3	2
Тема 4.1. Этические принципы общения	Содержание учебного материала Понятия «этика общения», «мораль» и «культура общения». 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.		
Самостоятельная работа		2	
Всего		66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места, оборудованные персональными компьютерами по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, рабочая тетрадь, методические указания для студентов, раздаточные материалы);
- карта России и ключевых регионов мира;
- классная доска.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением;
- средства мультимедиа (проектор, экран).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основная литература

Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — 100 экз.

Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — URL: [https: // urait.ru](https://urait.ru).

Сахарчук Е.С. Психология делового общения: учебник / Сахарчук Е.С. — Москва: КноРус, 2020. — 196 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке. Для СПО

Дополнительная литература

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — 50 экз.

Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>

Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>.

Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>.

Рамендик Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для СПО / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>

Интернет – ресурсы:

1. www.medpsy.ru
2. www.psylib.org.ua
3. www.flogiston.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать:	Правильно соотносит понятия общение и деятельность. Знает в какой период онтогенеза общение является ведущим типом деятельности.	Формы контроля обучения: - устный опрос, - письменное тестирование; - контрольные работы; - домашнее задание творческого характера; - практические задания; - активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.) Методы оценки результатов обучения: - мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся; - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка. - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка
- взаимосвязь общения и деятельности;		
- цели, функции, виды и уровни общения;	Ориентируется в видах общения, может объяснить причину полифункциональности процесса общения.	
- роли и ролевые ожидания в общении;	Демонстрирует знание разных типов ролевого поведения в общении.	
- виды социальных взаимодействий;	может охарактеризовать особенности семейного воспитания; дает характеристику стилей семейного воспитания.	
- механизмы взаимопонимания в общении;	Демонстрирует знание основных закономерностей процесса общения.	
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы,	Демонстрирует знание техники и приемов общения, правила слушания и ведения беседы, убеждения.	

убеждения;		Балльно-рейтинговая система оценивания индивидуальных результатов обучения студентов. Промежуточная аттестация в форме зачета
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Демонстрирует знание основных причин возникновения конфликтов, выбор способа реагирования в конфликте	
Уметь:	Способность применять полученные знания, умения, навыки в практической деятельности; обладает коммуникативной компетентностью.	
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности,		
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	демонстрация собственной коммуникативной деятельности на практике в условиях коллективной и командной работы в соответствии с заданной ситуацией.	