Министерство образования и науки Самарской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Самарской области

«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

|  |
| --- |
| Утверждено  приказом директора ГБПОУ СГКСТД  № 184 от «03» 06 2024 г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология делового общения и конфликтология**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Самара 2024 г.

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНА  Предметной (цикловой)  комиссией специальностей 43.02.10, 43.02.16  Протокол № 9 от «25» мая 2024г.  Председатель ПЦК Косоурова Е.А.  (Ф.И.О.) |  |
| Автор: Кащеева Е.П.  (Ф.И.О.) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата актуализации | Результаты актуализации | ОДОБРЕНО |
|  |  | Протокол ПЦК  № \_\_  от «\_\_\_» \_\_\_ 20 г |
|  |  |  |
|  |  |  |

Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, регистрационный номер 67, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ… | 5 |
| СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…….…. | 7 |
| УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………..…. | 12 |
| КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………………………………………………………...….. | 13 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ……………………………………………………………….. | 16 |

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
   1. **Область применения программы**

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

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использованав дополнительном профессиональном образовании.

* 1. **Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина Психология делового общенияявляется дисциплиной профессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

Учебная дисциплина реализуется, в том числе с использованием электронных образовательных ресурсов (ЭОР), технологий дистанционного обучения (ДОТ).

В рабочей программе предусмотрено проведение практических занятий (практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности) в форме практической подготовки в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

* 1. **Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

* **уметь** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* **уметь** использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
* **уметь** использовать эффективные приемы управления конфликтами;
* **знать** взаимосвязь общения и деятельности
* **знать** 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.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

|  |
| --- |
| Общие компетенции  (в соответствии с ФГОС СПО по специальности) |
| 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 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  Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
|  |

* 1. **Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 50 часов, в том числе:

* обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 50 часа;
* самостоятельная работа обучающегося -

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | **50** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **50** |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 30 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | **-** |
| в том числе: |  |
| рефераты, индивидуальные творческие задания, исследовательская работа |  |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | **2** |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.** | **Коды компетенций  и личностных результатов[[1]](#footnote-1), формированию которых способствует элемент программы** |
| ***1*** | ***2*** | *3* | ***4*** |
| **Раздел 1. Введение в учебную дисциплину** | | **6/-** |  |
| **Тема 1.1. Введение** | **Содержание учебного материала** | 4 |  |
| Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека | 2 | ОК 01-05  ОК 09 |
| 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** | | **32/16** |  |
| **Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. | 4 |
| Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения |
| Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга** | **Содержание учебного материала** | **8** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. | 4 |
| Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| 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. | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.3. Общение как взаимодействие** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. | 4 |
| Взаимодействие как организация совместной деятельности. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.4. Общение как обмен информацией** | **Содержание учебного материала** | **8** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры | 2 |
| 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 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **6** |
| 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** |  |
| **Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала** | **8** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Деловая беседа. Формы постановки вопросов. | 2 |
| Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **6** |
| Ролевые игры, направленные на навыки  корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного  выступления, на умения аргументировать и убеждать.  Анализ ролевых игр | 6 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | **6/2** |  |
| **Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| 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** | **2** |
| 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 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. | 2 |
| Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 4. Этические формы общения** | | **6/2** |  |
| **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 |
| Этнические принципы общения. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** |
| Разработка этических норм своей профессиональной деятельности | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Промежуточная аттестация** | |  |  |
| **Всего:** | | **44** |  |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличие учебного кабинета Психология

Оборудование учебного кабинета: доска настенная учебная.

Технические средства обучения: персональный компьютер, принтер, сканер, экран, проектор.

* 1. **Информационное обеспечение**

**Основные печатные и электронные издания**

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 c. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/7700
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 c. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104697
4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 c. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL:https://profspo.ru/books/864722
5. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 c. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899
6. 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>
7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .
8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

**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

1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| 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. | 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.  Итоговый контроль:  - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем;  - компьютерный тест на знание терминологии. |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; 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: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете |

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Тема учебного занятия** | **Кол-во часов** | **Активные и интерактивные формы и методы обучения** | **Код формируемых компетенций** |
|  | Тема 1.1 |  | Проблемная лекция.  Частично-поисковый метод.  Коммуникативный практикум. | ОК 1-5,9 |
|  |  |  | Частично-поисковый метод.  Психодиагностика. | ОК 1-5,9 |
|  |  |  | Частично-поисковый метод.  Семинар-дискуссия.  Самодиагностика | ОК 1-5,9 |
|  |  |  | Семинар-дискуссия.  Тренинг. Коммуникативный практикум | ОК 1-5,9 |
|  |  |  | Частично-поисковый метод.  Семинар-дискуссия. | ОК 1-5,9 |

1. В соответствии с Приложением 3 ПООП. [↑](#footnote-ref-1)