**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное бюджетное профессиональное**

**образовательное учреждение Калужской области**

**«Тарусский многопрофильный техникум»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНО ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.07 Психология делового общения и конфликтология.**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Таруса

2023 г

Программа учебной дисциплины ОП 07 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по 43.02.16 **Туризм и гостеприимство** (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100); примерной программы разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднегопрофессионального образования по укрупнённой группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «ТМТ»

Разработчик: методист Петрова Л.И.

***СОДЕРЖАНИЕ***

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

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

1.1. Место дисциплины в структуре основной 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.

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. |

1. **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** | 40 |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 18 |
| лабораторные работы | 22 |
| практические занятия | 16 |
| Самостоятельная работа **[[1]](#footnote-1)** | Х |
| **Промежуточная аттестация** | Х |

**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, формированию которых способствует элемент программы** |
| ***1*** | ***2*** | *3* | ***4*** |
| **Раздел 1. Введение в учебную дисциплину** | | *5/0* |  |
| **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 | *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 | *3* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности. | Х |
| **Раздел 2. Психология общения** | | 7/16 |  |
| **Тема 2.1.**  **Общение -**  **основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала**  Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. | 2/0 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения |
| Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.  Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.  Дайте характеристику диалогическому общению.  Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном | Х |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | общении.  Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в  зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.  Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.  Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение - основа человеческого бытия»  Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность  Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения |  |  |
| **Тема 2.2.**  **Общение как**  **восприятие людьми друг**  **друга** | **Содержание учебного материала**  Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.  Искажения в процессе восприятия. | 2/4 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 |
| **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**  Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?  Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?  Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.  Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.  Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми  Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.  Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах) | Х |
| **Тема 2.3.**  **Общение как**  **взаимодействие** | **Содержание учебного материала**  Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. | 1/0 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Взаимодействие как организация совместной деятельности. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 1 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?  Определите: какой тип межличностного общения характерен для  «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.  В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас? | Х |
| **Тема 2.4.**  **Общение как**  **обмен информацией** | **Содержание учебного материала**  Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.  Коммуникативные барьеры | 1/6 | ОК 01-05  ОК 09 |
| 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 | 1 |
| **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**  На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?  С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?  Почему по речи судят об общей культуре человека?  Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь»  За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?  Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики  Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений.  Как читать мысли других по их жестам»  Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что  толерантность - основа диалогического общения.  Почему человеку необходимо слышать и слушать? | Х |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».  Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики. |  |  |
| **Тема 2.5.**  **Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала**  Деловая беседа. Формы постановки вопросов. | 1/6 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 1 |
| **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**  Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.  Определите значение аргументов для принятия решения.  Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.  Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).  Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления? | Х |
| **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | 4/4 |  |
| **Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала**  Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.  Стратегия разрешения конфликтов | 2/2 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | 2 |
| **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**  Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения  (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. | Х |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала**  Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия.  Разрядка эмоций. | 2/2 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. |  |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам» | Х |
| **Раздел 4. Этические формы общения** | | 2/2 |  |
| **Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала**  Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | 2/2 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений |
| Этнические принципы общения. | 2 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | 2 |
| Разработка этических норм своей профессиональной деятельности | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве.  Обоснуйте «золотое правило» нравственности  Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере. | Х |
| **Промежуточная аттестация** | | Х |  |
| **Всего:** | | 40 |  |

1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
   1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Психологии»,

оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеооборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

* 1. 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. 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.

* + 1. Обязательные печатные издания

1. 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 PROFo6pa3oeaHue : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

1. 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 PROFo6pa3oeaHue : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104697>
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. 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>

1. 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, 978-5­4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL:https://profspo.ru/books/864722
   * 1. Электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

* + 1. **Дополнительные источники** *(при необходимости)*

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***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 само регуляции 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 само регуляции 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 само регуляции  поведения в процессе  межличностного общения. | Умение применять техники и приемы эффективного общения в  профессиональной деятельности; использовать приемы само регуляции  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 |

1. [↑](#footnote-ref-1)