

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07 Психология делового общения и конфликтология

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, примерной программы учебной дисциплины, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Федоровская Е.А., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2023г.

© Федоровская Е.А., 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | стр. 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 9 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Область применения 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 входит в общепрофессиональный цикл.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 01– ОК 05, ОК 09.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

| Код ПК, ОК, ЛР | Умения | Знания |
|--|--|--|
| ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) | – 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. |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|--|----------------------|
| Объем образовательной нагрузки | 52 |
| <i>в том числе в форме практической подготовки</i> | 22 |
| <i>в том числе:</i> | |
| теоретическое обучение (урок, лекция) | 28 |
| практические занятия | 18 |
| Самостоятельная работа | 4 |
| <i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i> | 2 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.07 Психология делового общения и конфликтология

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов / в. т.ч. в форме практической подготовки | | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|---|-----------|---|
| | | 3 | 4 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| Раздел 1 Введение в учебную дисциплину | | 30 | 16 | |
| Тема 1.1. Введение в «Психологию общения». | Содержание учебного материала | 8 | 2 | |
| | 1. Введение в «Психологию общения». Общение – основа человеческого бытия. Понятие «общение». Роль общения в профессиональной деятельности человека. | 2 | | ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| | 2. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении. | 2 | | |
| | 3. Роль и место делового общения в своей профессиональной деятельности. Психологический анализ видов манипуляций в деловом общении. | 2 | | |
| | Практические занятия | 2 | | |
| | Практическое занятие № 1. Проведение психологического анализа поэмы Н. Гоголя «Мертвые души» (виды, функции общения и их характеристика). | 2 | 2 | |
| Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга | Содержание учебного материала | 6 | 2 | |
| | 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие людьми друг друга. Механизм социальной перцепции, её характеристика. | 2 | | ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| | Практические занятия | 2 | | |
| | Практическое занятие № 2. Выполнение тренинговых упражнений по теме «Эмпатия». | 2 | 2 | |
| Самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщения по теме «Перцептивная сторона общения». | 2 | | | |
| Тема 1.3. Общение как взаимодействие | Содержание учебного материала | 6 | 4 | |
| | 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Понятие позиции. Взаимодействие как организация совместной деятельности. | 2 | | ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| | Практические занятия | 4 | | |
| | Практическое занятие № 3. Разработка сценария взаимодействия и определение роли коммуникатора и реципиента в межличностном общении. | 2 | 2 | |
| | Практическое занятие № 4. Выполнение тренинговых упражнений по теме «Межличностное | 2 | 2 | |
| | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|----------|----------|---|
| | взаимодействие в трудовом коллективе». | | | | ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| Тема 1.4. Общение как обмен информацией | Содержание учебного материала | | 6 | 2 | |
| | 1. | Понятие коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры и их характеристика. | 2 | | ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| | 2. | Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания. | 2 | | |
| Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристика | Содержание учебного материала | | 4 | 6 | |
| | 1. | Понятие. Виды делового общения: деловая беседа, споры, публичное выступление. | 2 | 2 | ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| | 2. | Психологические особенности ведения деловых переговоров. | 2 | | |
| | | | | | |
| | Контрольная работа по разделу1 | | 2 | | |
| Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | | | 8 | 6 | |
| Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики | Содержание учебного материала | | 6 | 4 | |
| | 1. | Конфликт: его сущность и основные характеристики. Понятие конфликта и его структура. Пути разрешения конфликтов. Формула конфликта. Конфликтология, виды, их характеристика. Конфликтные ситуации и пути выхода из них. | 2 | | ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| | Практические занятия | | 6 | | |
| | Практическое занятие № 5. Проведение тренинговой методики по невербальной коммуникации. | | 2 | 2 | |
| | Практическое занятие № 6. Рольевые игры, направленные на развитие навыков ведения деловых переговоров. | | 2 | | |
| | Практическое занятие № 8. Анализ конфликтных ситуаций и путей выхода из них. | | 2 | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|-----------|-----------|---|
| Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Содержание учебного материала | | 2 | | |
| | 1. | Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Влияние уровня культуры человека на конструктивное разрешение конфликтной ситуации. | 2 | | ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| | Самостоятельная работа обучающихся Написание эссе на тему «Психологический портрет моего поколения». | | 2 | | |
| Раздел 3. Этические формы общения | | 8 | 2 | | |
| Тема 3.1 Общие сведения об этнической культуре | Содержание учебного материала | | 8 | 2 | |
| | 1. | Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. | 2 | | ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1) |
| | 2. | Деловой этикет в профессиональной деятельности. | 2 | | |
| | 3. | Этические нормы профессиональной деятельности (кодекс корпоративной этики). | 2 | | |
| | Практические занятия | | 2 | | |
| | Практическое занятие № 9. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности (кодекс корпоративной этики). | | 2 | 2 | |
| Промежуточная аттестация – Дифференцированный зачет | | 2 | | | |
| Всего: | | | 52 | 22 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета социально-гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- компьютер, проектор, экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: <https://book.ru/book/945172> — Текст : электронный.

2. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + eПриложение : учебное пособие / Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. — Москва : КноРус, 2022. — 318 с. — ISBN 978-5-406-10171-1. — URL: <https://book.ru/book/944678> — Текст : электронный.

3. Самыгин, С. И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-406-10169-8. — URL: <https://book.ru/book/944676> — Текст : электронный.

4. Рогов Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2022. — 260 с. — ISBN 978-5-406-09984-1. — URL: <https://book.ru/book/945072> — Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Аминов, И.И., Психология общения : учебник / И.И. Аминов. — Москва : КноРус, 2022. — 256 с. — ISBN 978-5-406-09830-1. — URL: <https://old.book.ru/book/943870> — Текст : электронный.

2. Рогов, Е.И. Психология общения eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02162-0. — URL: <https://book.ru/book/936086> — Текст : электронный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, внеаудиторной самостоятельной работы.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|
| Уметь: | |
| <ul style="list-style-type: none">– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Оценка результата выполнения практических работ по темам раздела 1, 3; внеаудиторной самостоятельной работы |
| Знать: | |
| <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. | Оценка результатов устного опроса по всем темам. Оценка результатов выполнения практических работ, внеаудиторной самостоятельной работы по темам раздела 1 – 2. |