

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2023 16:29:17

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac30d143f415362ffaf0ac37c77fa19

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**«Курский государственный университет»**  
**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от г., №

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПЦ.09 Психология делового общения и конфликтология**  
**для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**



Курск 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: очная.

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

	стр.
<b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	7
<b>3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	15

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Психология делового общения и конфликтология»

### 1.1. Область применения 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. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл

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

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знаний в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- 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.

Формируемые общие компетенции:

ОК1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формируемые профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 3.3. Давать устные справки по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей

ПК 3.4. Принимать меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании клиентов

ПК 3.5. Рассматривать претензии по неудовлетворительному обслуживанию клиентов

#### **1.4.Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Всего - 62 часов, в том числе:

аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 62 часа;

в том числе самостоятельной работы – 2 часов;

практической подготовки 20 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Виды учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b><i>62</i></b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b><i>60</i></b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b><i>2</i></b>
<b>Практическая подготовка</b>	<b><i>20</i></b>
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

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

Форма обучения: очная

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			<b>4</b>	
	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
Тема 1.1. Введение	1	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	1
	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	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			<b>40*</b>	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
	1	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	2	1
	2	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	
	1	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	1
	2	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	

	1	Практическое занятие 1. 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 <sup>**</sup>	
	2	Практическое занятие 2. <b>Выполнение упражнений на развитие умений воспринимать и понимать друг друга:</b> «Поздороваемся», «Рожицы», «Слепой и поводырь», «Эмпатия», «Понял – не понял», «Ошибки восприятия», «Зеркало». <b>Выполнение тестов</b> «Понимаете ли вы друг друга?», «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности»	2 <sup>**</sup>	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
	1	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	1
	2	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	1	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	1
	2	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.	2	
	3	Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
1	Практическое занятие 3. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ	2 <sup>**</sup>		

		ролевых игр.		
	2	Практическое занятие 4. Выполнение упражнений на развитие навыков слушания: «Настроение», «Дождик», «Испорченный телефон», «Эксперимент», «Разобраться в проблеме с использованием приёмов активного слушания» Проблема 1. Вы не готовы к зачёту. Проблема 2. Друг взял без спроса твою вещь. Проблема 3. Мама не пускает на дискотеку.	2**	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	1	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	
	3	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
1-2	Практическое занятие 5-6. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	4**		
<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности. 2. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. 3. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах).			2	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			<b>8</b>	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
	1	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	1
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	<b>2</b>

	1	Практическое занятие 7. 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**	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
	1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	1
	2	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2	2
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>			<b>12</b>	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
		Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2**	
		Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2**	
		Этнические принципы общения.	2**	
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
		Практическое занятие 8. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
		Практическое занятие 9-10. Проведение «Самопрезентации». Проведение «собеседования» Мозговой штурм «Как правильно составить резюме?», ролевая игра «Интервью» Составление резюме	4	
<b>Всего:</b>			<b>62</b>	

\*в том числе консультации 2 часа

\*\* практическая подготовка 20 часов

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

#### **3.2. 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.

##### **3.2.1. 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 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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](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> .

### **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>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения <sup>1</sup>	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.

<sup>1</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>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</p>
---	--	--