

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Астафьева Ольга Александровна  
Должность: Проректор по профессиональному образованию  
Дата подписания: 27.09.2023 08:59:18  
Уникальный программный ключ:  
e9f9ef67df5777b09521b7ed99d910b763e48ec4

Приложение № 1.14  
к ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
квалификация Специалист по туризму и гостеприимству  
на базе основного общего образования  
очной формы обучения

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**СОГЛАСОВАНО**

Представитель работодателя

директор

должность директор

ООО «Ведущее дело»

организация ООО «Ведущее дело»

Астафьева О.А.

фамилия, инициалы

подпись

«11» 05 2023 г.



**СОГЛАСОВАНО**

Представитель работодателя

директор

должность директор

ИП ТП «Волжский»


организация ИП ТП «Волжский»

Робчев Т.Ю.

фамилия, инициалы

подпись

«11» 05 2023 г.



**УТВЕРЖДЕНО**

приказом ректора ГТТУ

№ 1540 от 08.06.23

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОПЦ.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Орехово-Зуево, 2023г.

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА

к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии по специальностям 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров и 43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № 10 от «11» мая 2023г.

Председатель комиссии  / Марущак О.В./

Программа учебной дисциплины ОПЦ.08. Психология делового общения и конфликтология разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100, зарегистрированного Министерством юстиции 24.01.2023 N 72111 и Примерной рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.08. Психология делового общения и конфликтология.

Организация-разработчик: Профессионально – педагогической колледж ГГТУ

Разработчики:  /Юрьева Е.В./

## *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 ОПЦ.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

## 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09, ЛР 3,7-9, ЛР 11,12,18,21,24.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

**Цель:** приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии делового общения и конфликтологии.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются общие, профессиональные компетенции и личностные результаты.

Код и наименование формируемых компетенций	Умения	Знания
ОК 01-05, ОК 09, ЛР 3,7-9, ЛР 11,12,18,21,24.	У 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Взаимосвязь общения и деятельности; З 1. Цели, функции, виды и уровни общения; З 2. Роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; З 3. Механизмы взаимопонимания в общении; З 4. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - Этические принципы общения; З 5. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; З 6. Приемы саморегуляции в процессе общения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	50
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	30
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	30
<i>Самостоятельная работа</i>	2
<b>Промежуточная аттестация (комплексный дифференцированный зачет)</b>	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах, в том числе практическая подготовка	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину.</b>			
<b>Тема № 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/4/-</b>	ОК 01-05, ОК 09, ЛР 3,7-9, ЛР 11,12,18,21,24
	1. Предмет психологии делового общения. Структура и источники психологических знаний.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие 1. Диагностика мотивационной структуры личности	2	
	Практическое занятие 2. Особенности общения и поведения человека.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Раздел 2. Психология делового общения.</b>			
<b>Тема № 2.1. Деловое общение.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4/6/-</b>	ОК 01-05, ОК 09, ЛР 3,7-9, ЛР 11,12,18,21,24
	1. Общие принципы психологии общения. Процесс делового общения. Формальное и неформальное общение. 2. Особенности делового общения. Структура процесса общения. Эффективное слушание.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие 3. Решение ситуационных задач «Коллектив и личность»	4	
	Практическое занятие 4. Опросник «Умение слушать»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема № 2.2. Основные формы и правила делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4/8/-</b>	ОК 01-05, ОК 09, ЛР 3,7-9, ЛР 11,12,18,21,24
	1. Этикет делового общения. Правила ведения переговоров. Этикет делового разговора по телефону. 2. Совещания, дискуссии, публичное выступление. Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед.	4	

	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	8	
	Практическое занятие 5. Решение ситуационных задач «Доминирующая стратегия психологической защиты»	4	
	Практическое занятие 6. Опросник «Уверенность в себе»	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Раздел 3. Конфликтология.</b>			
<b>Тема № 3.1. Структура, виды и стадии протекания конфликтов.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4/4/-</b>	ОК 01-05, ОК 09, ЛР 3,7-9, ЛР 11,12,18,21,24
	1. Причины конфликтов. Функции конфликтов. 2. Способы управления конфликтами. Стратегии поведения в конфликте.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4	
	Практическое занятие 7 Тест для выборочного контроля знаний «Конфликты в деловом общении»	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема № 3.2. Психологическая совместимость и конфликты.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/8/2</b>	ОК 01-05, ОК 09, ЛР 3,7-9, ЛР 11,12,18,21,24
	1. Факторы, определяющие впечатление о человеке. Психологическая совместимость. Конфликты в деловом общении.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	
	Практическое занятие 8. Тест на оценку конфликтности личности.	4	
	Практическое занятие 9 .Решение ситуационных задач «Способы управления конфликтами»	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить выступление к семинару. Подведение итогов.	2	
<b>Промежуточная аттестация (Диф.зачет)</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>50</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, рабочее место преподавателя, технические средства обучения: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном); магнитная доска; дидактические пособия.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

##### 3.2.1. Основные печатные 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. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023.
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021.
4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019.
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023.

##### 3.2.2. Основные электронные издания

1. <https://urait.ru/bcode/512479>
2. URL:<https://book.ru/book/945172>
3. <https://profspo.ru/books/87797>

##### 3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)

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>



## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов обучения осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Результаты обучения определяют, что обучающиеся должны знать, понимать и демонстрировать по завершении изучения дисциплины. Для формирования, контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины используется система оценочных мероприятий, представляющая собой комплекс учебных мероприятий, согласованных с результатами обучения и сформулированных с учетом ФГОС СПО

Результат обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Знания:</b>	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, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем.
З 1. Взаимосвязь общения и деятельности;		
З 2. Цели, функции, виды и уровни общения;		
З 3. Роли и ролевые ожидания в общении;		
З 4. Виды социальных взаимодействий;		
З 5. Механизмы взаимопонимания в общении;		
З 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;		
З 7. Этические принципы общения;		
З 8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;		
З 9. Приемы саморегуляции в процессе общения.		
<b>Умения:</b>	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.
У 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;		
У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		

