

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Астафьева Ольга Александровна
Должность: Проректор по профессиональному образованию
Дата подписания: 26.09.2023 16:10:10
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
ООО «Ведущее дело»
организация

Александров И.А.

фамилия, инициалы

подпись

«11» 05 2023 г.



СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

директор
должность
ИП ТР «Волжский»
организация

Роберт Г. 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; 3 1. Цели, функции, виды и уровни общения; 3 2. Роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; 3 3. Механизмы взаимопонимания в общении; 3 4. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - Этические принципы общения; 3 5. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; 3 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
Объем образовательной программы учебной дисциплины	50
в т.ч. в форме практической подготовки	30
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	30
<i>Самостоятельная работа</i>	2
Промежуточная аттестация (комплексный дифференцированный зачет)	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	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину.			
Тема № 1.1. Введение	Содержание учебного материала	2/4/-	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 1. Диагностика мотивационной структуры личности	2	
	Практическое занятие 2. Особенности общения и поведения человека.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 2. Психология делового общения.			
Тема № 2.1. Деловое общение.	Содержание учебного материала	4/6/-	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие 3. Решение ситуационных задач «Коллектив и личность»	4	
	Практическое занятие 4. Опросник «Умение слушать»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема № 2.2. Основные формы и правила делового общения.	Содержание учебного материала	4/8/-	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	

	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Практическое занятие 5. Решение ситуационных задач «Доминирующая стратегия психологической защиты»	4	
	Практическое занятие 6. Опросник «Уверенность в себе»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 3. Конфликтология.			
Тема № 3.1. Структура, виды и стадии протекания конфликтов.	Содержание учебного материала	4/4/-	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 7 Тест для выборочного контроля знаний «Конфликты в деловом общении»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема № 3.2. Психологическая совместимость и конфликты.	Содержание учебного материала	2/8/2	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Практическое занятие 8. Тест на оценку конфликтности личности.	4	
	Практическое занятие 9 .Решение ситуационных задач «Способы управления конфликтами»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить выступление к семинару. Подведение итогов.	2	
Промежуточная аттестация (Диф.зачет)		2	
Всего:		50	

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
Знания:	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.		
Умения:	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		

