

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор АО
«Санаторий Чувашиякурорт»
Ю.Л. Симунов

08.06.2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «ЧТТИК»
Минобразования Чувашии
Шуканов Р.А.
приказ от 08.06.2023 г. № 309



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
(индекс и наименование дисциплин)

для специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)


Чебоксары 2023 г.

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
код наименование специальности

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от от 08.06.2023 г. № 10


Председатель ЦК  /Семенова А.А./

Разработчики:

Наумова Н.Т. - преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза



Семенова А.А. , методист

Внешняя экспертиза



Петрова З.В., заместитель директора по учебной работе БПОУ "Чебоксарский медицинский колледж" Минздрава Чувашии

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

ОП.10 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 основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Дисциплина имеет значение при формировании и развитии общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК), личностных результатов (ЛР).

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	<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;- приемы саморегуляции в процессе общения.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы 46 часов

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 36 часов

Промежуточная аттестация 2 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	46
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
Объем учебной дисциплины, в том числе:	36
теоретическое обучение	6
лабораторные занятия	
практические занятия	30
курсовая работа	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.10 Психология делового общения и конфликтология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину				ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 12
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	4		
	1. Введение Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка доклада на тему «Роль общения в профессиональной деятельности человека».	2	3	
Раздел 2. Психология общения				ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 12
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2		
	2. Общение в системе межличностных и общественных отношений Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	2	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	6		
	3. Практическое занятие. Психологические механизмы восприятия Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения эффективного общения в профессиональной деятельности, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	3	
	4. Практическое занятие. Общение Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.	2	3	
	5. Практическое занятие. Эффективное общение Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	3	

Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала		2		
	6.	Взаимодействие как организация совместной деятельности Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала		4		
	7.	Практическое занятие. Техники и приемы общения Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 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	2	3	
	8.	Практическое занятие. Приемы общения Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	2	3	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		6		
	9.	Практическое занятие. Деловое общение Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	3	
	10.	Практическое занятие. Особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентаций на темы: «Психологические характеристики основных типов темперамента» и «Рекомендации по учету темперамента в профессиональной деятельности». Заполнение таблицы «Мои положительные и негативные характеристики». Подготовка реферата на тему: «Невербальное общение. Жесты в разных странах».		2	3	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения					
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		4		
	11.	Конфликты Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	2	
	12.	Практическое занятие. Анализ конфликтов 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	3	
Тема 3.2.	Содержание учебного материала		6		ЛР 2 ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 12

Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	13.	Практическое занятие. Эмоциональное реагирование в конфликтах Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	3	
	14.	Практическое занятие. Поведение в конфликтах Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся: Заполнение таблицы «Наиболее типичные конфликты дома, на учебе, на работе». Составление Кодекса поведения в конфликте. Подготовка рефератов на тему (на выбор): Межличностное общение. Деятельность – психология общения. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы. Личность и коллектив.		2	3	
Раздел 4. Этические формы общения					OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 12
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		8		
	15.	Этика и мораль Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	2	
	16.	Практическое занятие. Деловой этикет в профессиональной деятельности Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этические принципы общения.	2	3	
	17.	Практическое занятие. Нормы этики Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	3	
	18.	Практическое занятие. Нормы морали Разработка норм морали своей профессиональной деятельности	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат на тему «Этические нормы общения»		2	3	
19. Дифференцированный зачет			2	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 12
Объем образовательной программы			46		

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	36		
в том числе: лекции, уроки	6		
 практические занятия	30		
 лабораторные занятия	-		
 консультации	-		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2		
самостоятельная работа	8		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин № 28:	компьютер – 1 шт., проектор - 1 шт.; парты - 15 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал):	проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература:

1. Шеламова, Г. М. Психология общения [Текст] : учеб. пособие для студ. учреждений СПО / Г. М. Шеламова. – 3-е изд., стер. –М.: ИЦ «Академия», 2020. – 128 с. – Текст : непосредственный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения дисциплины		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов**
	ЗУН*	Компетенции (код)					
Раздел 1. Тема 1.1	1,2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Текущий	Устный опрос Тестирование Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задания для выполнения практической и самостоятельной работ	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Раздел 2. Темы 2.1 – 2.5	1,2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Текущий	Устный опрос Тестирование Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задания для выполнения практической и самостоятельной работ	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Раздел 3. Темы 3.1 – 3.2	1,2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Текущий	Устный опрос Тестирование Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задания для выполнения практической и самостоятельной работ	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Раздел 4. Тема 4.1	1,2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Текущий	Устный опрос Тестирование Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задания для выполнения практической и самостоятельной работ	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
ОП.10	1,2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Промежуточный	Дифференцированный зачёт	Задания для дифференцированного зачёта	Учебный журнал Ведомость промежуточной аттестации Зачетные книжки Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

ЗУН *

1 - знания

2- умения

Оценка результатов **

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК, ПК сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК, ПК не сформированы

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 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; - тест на знание терминологии.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	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

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 2	Проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;	Анкетирования Опрос

	<p>Оценка собственного продвижения, личностного развития;</p> <p>Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;</p> <p>Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</p> <p>Добровольческие инициативы по поддержке инвалидов и пожилых граждан;</p> <p>Сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;</p> <p>Проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.</p>	<p>Тестирования различного вида</p> <p>Творческие задания и анализ их выполнения</p> <p>Личная книжка волонтера (сайт «DOBRO.RU»)</p>
ЛР 4	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии;</p> <p>Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;</p> <p>Проявление высокопрофессиональной трудовой активности;</p> <p>Участие в исследовательской и проектной работе;</p> <p>Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p> <p>Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</p> <p>Проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве.</p>	<p>Опрос</p> <p>Анкетирования</p> <p>Конкурсы профмастерства</p> <p>Творческие задания и анализ их выполнения</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Индивидуальные беседы</p>
ЛР 6	<p>Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами п/о и руководителями практик;</p> <p>Добровольческие инициативы по поддержке инвалидов и пожилых граждан;</p> <p>Сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении</p>	<p>Наблюдение за поведением студентов</p> <p>Творческие задания и анализ их выполнения</p> <p>Личная книжка волонтера (сайт «DOBRO.RU»)</p>
ЛР 7	<p>Оценка собственного продвижения, личностного развития;</p> <p>Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p> <p>Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;</p> <p>Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</p> <p>Отсутствие социальных конфликтов среди</p>	<p>Индивидуальные беседы</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Наблюдение за поведением студентов</p>

	обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве.	
ЛР 12	Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами п/о и руководителями практики; Проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности	Беседы Анкетирование Опросы Тестирования различного вида