#### Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение

#### «Оренбургский государственный экономический колледж-интернат» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_О.В. Гузаревич  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. |



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины**

**ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**

по специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Наименование квалификации: **специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения: **очная**

г. Оренбург, 2023 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология / сост. Зайцева О.Н. - Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2023 – 43 с.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации, приказ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 20263 г. № 72111), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

###### Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н. Зайцева

(подпись)

###### Рассмотрена на заседании ПЦК

###### № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Мельникова

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **3** |
| **2** | 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| **3** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **9** |
| **4** | 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **12** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, является обязательной частью общепрофессионального цикла 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 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  ПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК  01  02  03  04  05  09 | * 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; * 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,**  **в т.ч.** | 50 |
| практические занятия | 10 |
| теоретическое обучение | 26 |
| лабораторные работы | 12 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч** | **Коды компетенций  и личностных результатов[[1]](#footnote-1), формированию которых способствует элемент программы** |
| **1** | **2** | 3 | **4** |
| **Раздел 1**  **Введение в учебную дисциплину** | | | |
| **Тема 1.1. Введение** | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека  роли и ролевые ожидания в общении. Виды социальных взаимодействий. | 2 | ОК 01-05  ОК 09 |
| **Раздел 2**  **Психология общения** | | | |
| **Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Общение в системе межличностных и общественных отношений. Цели, функции общения. Классификация общения. Виды общения.  Структура и средства общения. Социальная роль. | 2 |
| Единство общения и деятельности. Механизмы взаимопонимания в общении Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 2 |
| **Тема 2.2**  **Общение как обмен информацией** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры**.**  Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация | 2 |
| Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. | 2 |
| **Практических и лабораторных занятий:** | **4** |
| **ПЗ №1** Самодиагностика. Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. | 2 |
| **ПЗ №2** Методы и приемы развития коммуникативных способностей | 2 |
| **Тема 2.3 Общение как взаимодействие** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. | 2 |
| Взаимодействие как организация совместной деятельности.Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 2 |
| **Практических и лабораторных занятий:** | **2** |
| **ЛР№1** Ролевая игра, направленная на формирование умений конструктивного взаимодействия. | 2 |
| **Тема 2.4**  **Общение как восприятие людьми друг друга** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. | 2 |
|  | 2 |
| Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **Практических и лабораторных занятий:** | **4** |
| **ЛР№2**  Ролевая игра, направленная на групповое принятие решения и на отработку приемов партнерского общения. Анализ ролевой игры. | 2 |
| **ЛР№3** Ролевая игра, направленная на развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевой игры. | 2 |
| **Тема 2.5**  **Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация**.** Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 2 |
| **Практических и лабораторных занятий:** | **4** |
| **ЛР№4** Ролевая игра, направленная на формирование навыков корректного ведения диспута и умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевой игры. | 2 |
| **ЛР№5** Ролевая игра, направленная на развитие навыков публичного выступления. Анализ ролевой игры. | 2 |
| **Раздел 3**  **Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | | |
| **Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов**.** Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | 2 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| **ПЗ №3** Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ поведения на основании результатов диагностики. | 2 |
| **ПЗ №4** Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. | 2 |
| **Тема 3.2**  **Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. | 2 |
| **Практических и лабораторных занятий:** | 2 |
| **ЛР№6** Ролевая игра, направленная на развитие навыков эмоционального реагирования в конфликтах. Анализ ролевой игры. |
| **Раздел 4**  **Этические формы общения** | | | |
| **Тема 4.1**  **Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения**.** Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений**.** Этические принципы общения. | 2 |
| **Практических и лабораторных занятий:** | **2** |
| **ПЗ №5** Разработка и анализ этических норм профессиональной деятельности специалиста по туризму и гостеприимству. | 2 |
| **Дифференцированный зачет** | | **2** |
| **Всего** | | **50** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет социально–экономических дисциплин, оснащенный техническими средствами обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**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 c. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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

**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>

**3.3 Особенности обучения лиц с особыми образовательными потребностями**

В целях реализации рабочей программы учебной дисциплины и для адаптации восприятия справочного, учебного, просветительского материала для лиц с особыми образовательными потребностями созданы и совершенствуются специальные условия с учетом нозологий обучающихся:

Для слабовидящих обучающихся используются:

* индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом типологических и индивидуальных зрительных возможностей слабовидящих обучающихся;
* печатная информация представляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается (т.е. чтение не заменяется пересказом), так же, как и записи на доске;
* обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
* предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Компенсация затруднений сенсомоторного, ментального и интеллектуального развития обучающихся с особыми образовательными потребностями проводится за счет:

* исключения повышенного уровня шума на занятии и внеурочном мероприятии;
* акцентирования внимания на значимости, полезности учебной информации для профессиональной деятельности;
* многократного повторения ключевых положений учебной информации;
* подачи материала на принципах мультимедиа;
* максимального снижения зрительных нагрузок при работе на компьютере (подбор индивидуальных настроек экрана монитора, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности, использование программных средств для увеличения изображения на экране; работы с помощью клавиатуры, использование «горячих» клавиш и др.);
* регулярного применения упражнений на совершенствование темпа переключения внимания, его объема и устойчивости;

Информативность и комфортность восприятия учебного материала на занятиях обеспечивается за счет его алгоритмизации по параметрам:

* психологическая настройка;
* аудиальные стимулы к восприятию (объяснение, вопросы, просьбы повторить сказанное; четкие доступные указания, разъяснения, пояснения; контекстный аудиофон и др.);
* визуальные стимулы к восприятию (учебники, пособия, опорные конспекты, схемы, слайды презентации, иные наглядные материалы);
* кинестетические стимулы к восприятию (конспектирование, дополнение, маркирование опорного конспекта, тесты с выбором варианта ответа, жестовый выбор, запись домашнего задания, вещественное моделирование, поисковые задания, выполняемые индивидуально с использованием ноутбуков и др.);
* активные методы обучения (проблемные вопросы, дискуссии, деловые и ролевые игры, практические работы; использование метапредметных связей, связи с практикой и др.);

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития обучающихся проводится за счет:

* фиксации педагога на собственной артикуляции;
* использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
* обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

**4. 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;  - компьютерный 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 |

1. [↑](#footnote-ref-1)