

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор педагогического колледжа

/Ашабокова Ф.К./
«23» _____ 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология**

Программа подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Очная форма обучения

Нальчик, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины **ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология** разработана на основании 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 N 1100, учебного плана примерной программы подготовки специалистов среднего звена Туризм и гостеприимство.

Составитель:

1. **Тохаева Фатима Исмаиловна** – методист

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании ПЦК физического воспитания

Протокол №10 от «22» мая 2023 года.

Председатель ПЦК



(подпись)

Пшукова Р.З.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «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 01-05, ОК 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	55
в т.ч. в форме практической подготовки	24
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	22
<i>Самостоятельная работа ¹</i>	
Консультация	2
Промежуточная аттестация (комплексный экзамен)	3

¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

2.2. Тематический план и содержание 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, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
Тема 1.1 Введение	Содержание учебного материала 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	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
Раздел 2. Психология общения			ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала 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 3	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
Рейтинговая контрольная работа №1		1	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

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, формированию которых способствует элемент программы
	человека.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Практические занятия 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. 2. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению	5	
Рейтинговая контрольная работа №2		1	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	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		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	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		
	Практические занятия	4	

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, формированию которых способствует элемент программы
	1 Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. 2. Анализ ролевых игр.		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 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.		
	Практические занятия 1. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. 2. Анализ ролевых игр	4	
Рейтинговая контрольная работа №1		1	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	Практические занятия 1. Тест: «Твоя конфликтность». 2. «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения	6	

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, формированию которых способствует элемент программы
	на основании результатов диагностики. 3. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 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.		
Раздел 4. Этические формы общения			ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 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		
	Этнические принципы общения.		
	Практические занятия 1. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	9	
Рейтинговая контрольная работа №2		1	
Консультации		2	
Экзамен		3	
Всего:		55 часов	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психологии».

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по количеству обучающихся	36
2	доска учебная	1
3	дидактические пособия	+
4	программное обеспечение	+
5	видеофильмы по различным темам	+
6	рабочее место преподавателя	1
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	+
2	экран, проектор, магнитная доска	+
3	компьютеры по количеству посадочных мест	+
4	профессиональные компьютерные программы	+
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия	+

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, электронных образовательных изданий

Основные источники

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516252> (дата обращения: 19.03.2023).

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 196 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16967-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/532126> (дата обращения: 19.03.2023).

Дополнительные источники:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 239 с. – (Профессиональное образование).

образование). – ISBN 978-5-534-16429-9. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/531023> (дата обращения: 09.04.2023).

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 158 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16622-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/531390> (дата обращения: 09.04.2023).

3. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 315 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-10704-3. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516820> (дата обращения: 19.03.2023).

4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 476 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11060-9. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/511865> (дата обращения: 25.04.2023)

5. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 493 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-17889-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/533911> (дата обращения: 09.04.2023).

6. Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 110 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16814-3. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/531736> (дата обращения: 09.04.2023).

7. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 392 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16727-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/531593> (дата обращения: 09.11.2023).

Электронные источники:

1. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. – 3-е изд., стер. – СПб.: Лань, 2022. – 224 с. – ISBN 978-5-8114-9503-0. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/195538>.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., стер. – СПб.: Лань, 2022. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-9455-2. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

3. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. – 2-е изд., стер. – СПб.: Лань, 2023. – 248 с. – ISBN 978-5-507-46007-6. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ²	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

² В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.