**Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение**

**«Михайловский экономический колледж-интернат»**

**министерства труда и социальной защиты российской федерации**

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО**

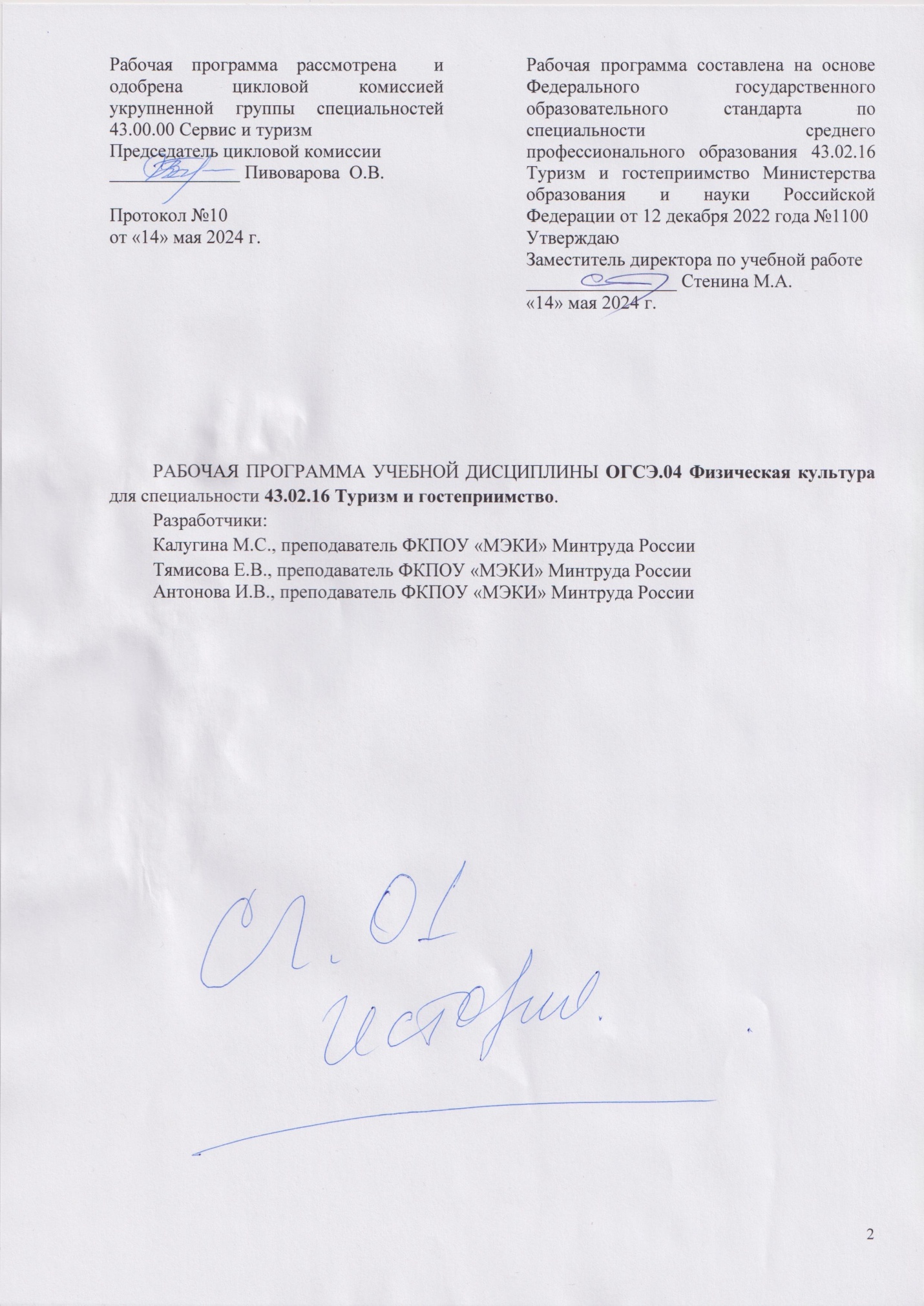
**СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**2024 г.**

******Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Разработчики:

Зуева К.В, педагог-психолог ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

**СОДЕРЖАНИЕ**

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

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 «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** | 50 |
| **в т.ч. в форме практической подготовки** | 20 |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 30 |
| лабораторные работы | 20 |
| *Самостоятельная работа* ***[[1]](#footnote-1)*** |  |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта** | **4 семестр** |

**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[[2]](#footnote-2), формированию которых способствует элемент программы** |
| ***1*** | ***2*** | *3* | ***4*** |
| **Раздел 1. Введение в учебную дисциплину** | | **6/-** |  |
| **Тема 1.1. Введение** | **Содержание учебного материала** | 6 |  |
| Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека | 2 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 2. Психология общения** | | **32/16** |  |
| **Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05  ОК 09 |
| Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. | 4 |
| Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения |
| Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. | 4 |
| Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:  «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».  Самоанализ результатов тестирования.  Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.3. Общение как взаимодействие** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05  ОК 09 |
| Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. | 4 |
| Взаимодействие как организация совместной деятельности. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.4. Общение как обмен информацией** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05  ОК 09 |
| Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры | 2 |
| 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 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **6** |
| ролевые игры, направленные на групповое  принятие решения; на отработку приемов партнерского общения;  развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.  Анализ ролевых игр. |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05  ОК 09 |
| Деловая беседа. Формы постановки вопросов. | 2 |
| Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **6** |
| Ролевые игры, направленные на навыки  корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного  выступления, на умения аргументировать и убеждать.  Анализ ролевых игр |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | **6/2** |  |
| **Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов |  |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** |
| 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 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **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. |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 4. Этические формы общения** | | **6/2** |  |
| **Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала** | 4 | 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 |
| Этнические принципы общения. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** |
| Разработка этических норм своей профессиональной деятельности |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Промежуточная аттестация** | |  |  |
| **Всего:** | | **50** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Психологии», оснащенный следующим оборудованием:

* Автоматизированное рабочее место преподавателя:
* системный блок ПК AMD X2 SDA 4400/GA-61SME…."FORMOZA";
* монитор Maxima Pro 17' Rover;
* проектор Infocus in124x;
* потолочный кронштейн Kromax Projector-300, Grey, 350-800 мм;
* настенный экран 150х150 см Matte white;
* доступ к сети Интернет; локальная сеть;
* комплект соединительных кабелей Konoos VGA 15/15 10 м;
* столы ученические по количеству обучающихся;
* стулья ученические по количеству обучающихся;
* шкафы встроенные;
* раковина.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

**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, 2021. – 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, 2020. – 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

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения*[[3]](#footnote-3)*** | **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. 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. [↑](#footnote-ref-1)
2. В соответствии с Приложением 3 ПООП. [↑](#footnote-ref-2)
3. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-3)