Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования Чувашской Республики

**Рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

специальность

среднего профессионального образования

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Чебоксары 2023

|  |  |
| --- | --- |
| Разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования и примерной основной образовательной программой по специальности среднего профессионального образования  **43.02.16 Туризм и гостеприимство** | УТВЕРЖДЕНА  Приказом №336/б  от "30" августа 2023г . |

РАССМОТРЕНА

на заседании ЦК сферы услуг

Протокол №\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

Председатель ЦК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_./

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчик: |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2 | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3 | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 13 |
| 4 | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 15 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**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** | **74** |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 46 |
| практические занятия | 18 |
| Самостоятельная работа | 10 |
| Консультации | - |
| **Промежуточная аттестация в форме диф. зачета** | **-** |

**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, формированию которых способствует элемент программы** |
| ***1*** | ***2*** | *3* | ***4*** |
| **Раздел 1. Введение в учебную дисциплину** | | **4** |  |
| **Тема 1.1. Введение** | **Содержание учебного материала** | 4 |  |
| 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 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 2. Психология общения** | | **48** |  |
| **Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения | 2 |
| Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | - |
| **Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга** | **Содержание учебного материала** | **10** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. | 2 |
| Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. | 2 |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:  «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». | 2 |
| 2. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.3. Общение как взаимодействие** | **Содержание учебного материала** | **9** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. | 2 |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся 1.** Взаимодействие как организация совместной деятельности. | 5 |
| **Тема 2.4. Общение как обмен информацией** | **Содержание учебного материала** | **15** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация | 2 |
| Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. | 2 |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения | 2 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| 3. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения. Анализ ролевых игр. | 2 |
| 4. Ролевые игры, направленные на развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся 2.** Методы развития коммуникативных способностей. | 5 |
| **Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала** | **10** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Деловая беседа. Формы постановки вопросов. | 2 |
| Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация | 2 |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 2 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **6** |
| 5. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута.  Анализ ролевых игр | 2 |
| 6. Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | **12** |  |
| **Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала** | **6** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов | 2 |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | 2 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** |
| 7. 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 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала** | **6** | ОК 01-05  ОК 09 |
| Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. | 2 |
| Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. | 2 |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 4. Этические формы общения** | | **10** |  |
| **Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала** | 8 | ОК 01-05  ОК 09 |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | 2 |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | 4 |
| Этнические принципы общения. | 2 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** |
| 8.Разработка этических норм своей профессиональной деятельности | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Промежуточная аттестация** | |  |  |
| **Всего:** | | **74** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

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

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

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

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

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

**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** | **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 |