

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

2024

Программу составили:

1. Старикова Галина Александровна

Дисциплина: ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Здравоохранения и  
индустрии красоты

Протокол №9 от 17.05.2024

Заведующий кафедрой Филипенко Ирина Сергеевна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

(наименование дисциплины)

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью обязательной части цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС «43.02.16 Туризм и гостеприимство» по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
3. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
4. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
5. 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;
6. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
7. ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ОК,<br>ПК, ЛР                                    | Умения  | Знания  |
|--|---|---|
| ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 7 | планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

| <b>Вид учебной работы</b>   | <b>Объём в часах</b> |
|---|----------------------|
| Лекционные занятия  | 18                   |
| Практическая подготовка   | 28                   |
| Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки | 46                   |
| <b>Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет</b>   |                      |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

| Наименование разделов и тем                               | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---------------|------------------|--|
| Тема 1<br>Конфликты и способы предупреждения и разрешения | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 01., ЛР 7, ОК 09., ОК 03.   |
|   | 1 Лекционные занятия №1 Источники, причины, виды конфликтов   | 1             | 1                |  |
|   | 2 Лекционные занятия №2 Лидерство в группе, виды лидерства. Руководство группой как процесс   | 2             | 1                |  |
|   | 3 Практическая подготовка №1 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             | 2                |  |
|   | 4 Лекционные занятия №3 Конфликт его сущность и основные характеристики   | 1             | 1                |  |
|   | 5 Практическая подготовка №2 Типы конфликтов и способы их разрешения  | 2             | 2                |  |
|   | 6 Практическая подготовка №3 Анализ собственного поведения на основании результатов диагностики.  | 2             | 2                |  |
|   | 7 Практическая подготовка №4 Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации  | 2             | 2                |  |
|   | 8 Практическая подготовка №5 Кодекс поведения в конфликте   | 2             | 2                |  |

| Наименование разделов и тем             | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся   | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|---------------|------------------|--|
| Тема 2<br>Психология общения            | Содержание учебного материала  |               |                  | ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 7, ОК 01.   |
| 1                                       | <b>Лекционные занятия №4</b> Методы, приемы и техники развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения                    | 2             | 1                |  |
| 2                                       | <b>Практическая подготовка №6</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры   | 2             | 2                |  |
| 3                                       | <b>Лекционные занятия №5</b> Взаимодействие как организация совместной деятельности  | 2             | 1                |  |
| 4                                       | <b>Практическая подготовка №7</b> Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения  | 2             | 2                |  |
| 5                                       | <b>Лекционные занятия №6</b> Общение как взаимодействие, виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.  | 2             | 1                |  |
| 6                                       | <b>Практическая подготовка №8</b> Техники и приемы общения, правила слушания   | 2             | 2                |  |
| 7                                       | <b>Практическая подготовка №9</b> Психологические механизмы восприятия.  | 2             | 2                |  |
| 8                                       | <b>Лекционные занятия №7</b> . Общение как восприятие людьми друг друга  | 2             | 1                |  |
| 9                                       | <b>Лекционные занятия №8</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.  | 2             | 1                |  |
| 10                                      | <b>Практические занятия №1</b> Влияние имиджа на восприятие человека.  | 2             | 2                |  |
| 11                                      | <b>Практическая подготовка №10</b> ведение беседы, убеждения   | 2             | 2                |  |
| 12                                      | <b>Практическая подготовка №11</b> Социальная роль.  | 2             | 2                |  |
| 13                                      | <b>Практическая подготовка №12</b> Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.  | 4             | 2                |  |
| Тема 3<br>Введение в учебную дисциплину | Содержание учебного материала  |               |                  | ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 7   |
| 1                                       | <b>Лекционные занятия №9</b> Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности | 2             | 1                |  |
| 2                                       | <b>Практическая подготовка №13</b> Роль общения в профессиональной деятельности  | 2             | 2                |  |
|   |  | Всего         | 46               |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет социально-экономических дисциплин  
Кабинет социально-гуманитарных дисциплин  
Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин  
Кабинет общегуманитарных наук  
Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин  
Кабинет обществознания  
Кабинет истории  
Кабинет основ философии  
Кабинет истории и философии:

1. Расширенный дверной проем (1 шт.)
2. Специализированная мебель (1 шт.)
3. Стулья ученические (19 шт.)
4. столы ученические (19 шт.)
5. стул преподавателя (1 шт.)
6. стол преподавателя (1 шт.)
7. доска (1 шт.)
8. Плакаты по истории России (11 шт.)

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

#### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. 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 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

#### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. 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>

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. Znanium.ru

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

| Результаты обучения   | Критерии оценки   | Методы оценки   |
|---|---|---|
| Умение  |   |   |
| планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами | Демонстрирование умения планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами | Фронтальный опрос тестирование письменные задания деловые игры  |
| Знание  |   |   |
| Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий   | Транслирование знаний о целях, функциях, видах и уровнях общения; понимать роли и ролевые ожидания в общении. специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении.  | цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды |

### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

| Результаты обучения   | Коды компетенций                                     | Фонды оценочных средств                    |
|---|--|--|
| Умение  |  |  |
| планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами | ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Задания к практическим занятиям №1-12      |
| Знание  |  |  |
| Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий   | ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Вопросы к дифференцированному зачёту №1-25 |

Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к

практическим занятиям по дисциплине Психология делового общения и конфликтология для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023 Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям по дисциплине Психология делового общения и конфликтология для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023 Вопросы к практической подготовке указаны в методических указаниях к практической подготовке по дисциплине Психология делового общения и конфликтология для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023 Вопросы к практической подготовке указаны в методических указаниях к практической подготовке по дисциплине Психология делового общения и конфликтология для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023 Вопросы к самостоятельной работе указаны в методических указаниях к по дисциплине Психология делового общения и конфликтология для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023 Вопросы к самостоятельной работе указаны в методических указаниях к по дисциплине Психология делового общения и конфликтология для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023