

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Ивангородский гуманитарно-технический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»
(ИФ ГУАП)
Центр среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИФ ГУАП

В.М. Чибинёв
«27» июня 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

для специальности среднего профессионального образования

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

<u>Объем образовательной нагрузки, часов</u>	68
в т.ч. в форме практической подготовки, часов	18
в т.ч.:	
Практические занятия	34
Самостоятельная работа, часов	-

Ивангород, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

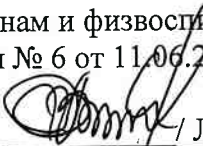
43.02.16

код

Туризм и гостеприимство,

наименование специальности (ей)

а также на основе примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования, утвержденной протоколом ФУМО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм № 10 от 03.10.2023, зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ (приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-424 от 17.10.2023), с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

<p>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА Цикловой комиссией по общеобразовательным дисциплинам, общим гуманитарным социально-экономическим дисциплинам, математическим, естественнонаучным дисциплинам и физвоспитания Протокол № 6 от 11.06.2024 г. Председатель:  / Ламерт О.В.</p>	<p>РЕКОМЕНДОВАНА Методическим советом Центра СПО ИФ ГУАП Протокол № 6 от 17.06.2024 г.</p>
--	---

Разработчики:

Турецкая С.А., к.п.н., доцент кафедры 1 ИФ ГУАП.
(ФИО)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология
(наименование дисциплины)

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 по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». 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 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 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	68
в т.ч. в форме практической подготовки	18

в т.ч.:	
Практические занятия	34
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 3 семестре	-

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	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Психология делового общения как наука		14/6	
Тема 1.1. Предмет, задачи психологии делового общения 1.	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	Классификация ценностей по виду отношений	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №1 Этическая культура и воспитание.	2	
	Контрольные работы		
Самостоятельная работа			
Тема 1.2. Психические познавательные процессы.	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	1. Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №2	2	

	Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание		
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 1.3 Психические свойства личности как субъекта делового общения.	Содержание учебного материала	4	OK01-05,OK 09
	1. Условия формирования личности Темперамент.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №3 Типы темперамента	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 1.4. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Содержание учебного материала	2	OK01-05,OK 09
	1. Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка. Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	-	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		

Раздел 2. Психологические основы делового общения		16/6	
Тема 2.1. Психология общения.	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	1 Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №4 1. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	2	
	Контрольные работы Самостоятельная работа		
Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности.	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности. Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №5 Барьеры общения: способы преодоления.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3. Деловое общение и его специфика.	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	Этика деловых контактов. Виды делового общения. Искусство ведения деловых встреч. Определение тактической позиции и использование	2	

	определенных тактических приемов на переговорах.		
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №6 Метод принципиальных переговоров. Правила убеждения. Разрешение конфликтных ситуаций.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.4. Культура управленческого поведения	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	Становление психологии как науки о наиболее рациональной организации и управлении трудовым коллективом. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №7 Проблемы межличностного восприятия в управленческой деятельности. Общение руководителя с подчиненными.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Раздел 3. Практические основы деловой коммуникации		24/2	
Тема 3.1 Вербальное общение	Содержание учебного процесса	4	ОК01-05, ОК 09
	Становление менеджмента как науки о наиболее рациональной организации и управлении трудовым коллективом. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		

	Практические занятия №8 Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.2 Невербальное общение	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	Психология невербальной коммуникации. Классификация невербального общения. Кинесические особенности и их использование в деловой сфере. Визуальный контакт и его роль	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №9 Кинестические особенности и их использование в деловой сфере. Визуальный контакт и его роль	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.3. Особенности письменной коммуникации	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	1. Документальное общение и его особенности. Правила составления и оформления документов. Организация документального общения.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №10 Правила составления и оформления документов.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.4 Основы работы руководителя			OK01-05,OK 09
	Содержание учебного процесса	4	

	Личностные качества руководителя и их влияние на поведение руководителя, воздействие руководителя на личность, коллектив. Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №11 Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.5 Основы работы с клиентами	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	Психологические основы работы с клиентами. Учет запросов и интересов потребителей	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №12 Учет запросов и интересов потребителей	2	
	Контрольные работы		
Самостоятельная работа			
Тема 3.6 Имидж делового человека	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	Историко- литературное развитие норм этикета. Универсальность его основных черт. Общие принципы культуры- основные требования этикета	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №13 Общие принципы культуры- основные требования этикета	2	
	Контрольные работы		
Самостоятельная работа			

Раздел 4. Психология конфликта		8/2	
Тема 4.1 Конфликты и его структура	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Виды, структура. Правила поведения в конфликтах.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №14 Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 4.2 Конфликт в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	1 Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №15 .Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Раздел 5. Национальные особенности делового общения.		6/2	
Тема 5.1 Особенности делового общения и этикета	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	Основные принципы этикета на Северном Кавказе. Национальные особенности этики и общения.	2	

Тема 5.2 Проблема толерантности.	В том числе:		OK01-05,OK 09
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №16 1.Национальные особенности этики и общения.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
	Содержание учебного материала	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №17 Проблема национального характера и менталитета. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Итого за 3 семестр	34/34		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 3 семестре	-		
Всего:	68		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет общепрофессиональных дисциплин, ауд. 307

Рабочее место преподавателя 1
Посадочных мест 60
Доска учебная
Стойка по микрофон
Кафедра для чтения лекций
Тумба
Ноутбук Acer Aspire E1-570G-53334G50Mnii.NX.MJ4ER.001
Экран настенный Lumien Master Picture 244*244
Пульт микшерный Behringer Xenyx QX1002USB
Система акустическая активная Behringer B208D Eurolive
Проектор EPSON EB-X24,3500 ansi lm.1024x768,10000:1
Сетевой фильтр IPPON
Кронштейны для колонок
Кронштейн потолочный Kromaх PROJECTOR-100
Провода акустические jack\xlr
Мышь logitech usb
Электронный тир ПО+ (камера, ММГ-ПМ, ММГ АК, лазерные насадки))

ПО
Gnu/Linux (Ubuntu)
OpenOffice
LibreOffice
Firefox
Acrobat Reader DC
Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019
7-Zip

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2059563> (дата обращения: 11.03.2024). – Режим доступа: по подписке.

2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст :

электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082174> (дата обращения: 11.03.2024). – Режим доступа: по подписке.

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения. практических работ, дифференцированный зачет.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	