

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЛАЗОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИЙ И ТУРИЗМА»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины**

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

для специальности среднего профессионального образования

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**на базе среднего общего образования**

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации, приказ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

Составитель:

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br>УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 4  |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                | 7  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                    | 9  |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ<br>ДИСЦИПЛИНЫ..... | 11 |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

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

Учебная дисциплина ОП.08 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.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| ОК  | Уметь  | Знать   |
|---|--|---|
| ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.  | – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | – взаимосвязь общения и деятельности;<br>– цели, функции, виды и уровни общения;  |
| ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.  | – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.   | – роли и ролевые ожидания в общении;<br>– виды социальных взаимодействий;<br>– механизмы взаимопонимания в общении;   |
| ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. |  | – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;<br>– этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; |
| ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  |  | – приемы саморегуляции в процессе общения.  |
| ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.  |  |   |

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| <b>Вид учебной работы</b>                                 | <b>Объем часов</b> |
|---|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка по учебному плану:</b>   | 34                 |
| <b>Обязательная аудиторная нагрузка с преподавателем:</b> | 34                 |
| в том числе:  |                    |
| лекции  | 22                 |
| практические занятия                                      | 10                 |
| Промежуточная аттестация:                                 |                    |
| 3-й – семестр (другие формы контроля)                     | 2                  |

## 1.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

| Наименование разделов и тем                     | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся   | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|---------------|---|
| 1   | 2  | 3             |   |
| <b>2 курс, 3 семестр</b>                        |  |               |   |
| <b>Тема 1. Введение в учебную дисциплину</b>    | <b>Содержание учебного материала:</b><br>1.Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.<br>2.Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений. | 2<br>2        | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05                                     |
| <b>Тема 2. Коммуникативная функция общения.</b> | <b>Содержание учебного материала:</b><br>1.Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры.<br>2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.   | 2<br>2        | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05                                     |
| <b>Тема 3. Интерактивная функция общения</b>    | <b>Содержание учебного материала:</b><br>1.Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.<br>2.Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.  | 2<br>2        | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05                                     |
| <b>Тема 4. Перцептивная функция общения</b>     | <b>Содержание учебного материала:</b><br>1.Общение как восприятие людьми друг друга.<br>2. Механизмы взаимопонимания в общении.  | 2<br>2        | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05                                     |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>Практическая работа № 1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.   | 2             | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05                                     |
| <b>Тема 5. Средства общения</b>                 | <b>Содержание учебного материала:</b><br>1.Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.   | 2             | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05                                     |

|   |   |           |   |
|---|---|-----------|---|
| <b>Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении</b>  | <b>Содержание учебного материала:</b><br>Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.   | 4         | ОК 01, ОК 02,<br>ОК 03, ОК 04,<br>ОК 05 |
| <b>Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.</b> | <b>Практические занятия:</b><br>Практическая работа № 2.<br>Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. | 4         | ОК 01, ОК 02,<br>ОК 03, ОК 04,<br>ОК 05 |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>Практическая работа № 3. Способы управления конфликтами.<br>Практическая работа № 4. Формирование навыков ведения переговоров.  | 2<br>2    | ОК 01, ОК 02,<br>ОК 03, ОК 04,<br>ОК 05 |
| <b>Промежуточная аттестация</b>   | <b>Развернутый ответ на вопрос (другие формы контроля)</b>  | 2         |   |
| <b>Максимальная нагрузка по учебному плану</b>  |   | <b>34</b> |   |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка с преподавателем</b>                        |   | <b>34</b> |   |

**Практические (лабораторные) занятия проводятся в форме практической подготовки.**

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

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

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству студентов, рабочим место преподавателя, демонстрационными пособиями, учебной доской; техническими средствами обучения: мультимедийным проектором, интерактивной доской/экраном, мультимедийными средствами и т.п.

### **2.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

#### **2.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Герасимова, Л. Н. Психология и этика профессиональной деятельности бухгалтера: учебник для среднего профессионального образования / Л. Н. Герасимова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 318 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01154-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511757>

2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834>

3. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518096>

4. Леонтьева, В. Л. Психология: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Л. Леонтьева. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 151 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11924-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446444>

#### **2.2.2. Дополнительные источники**

1. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516450> (дата обращения: 08.05.2023).

2. Психология: учебник и практикум для вузов / А. С. Обухов [и др.] ; под общей редакцией А. С. Обухова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 404 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00631-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510664> (дата обращения: 08.05.2023).

#### **Интернет ресурсы:**

1. <https://www.psychology-online.net/>
2. <http://psi.webzone.ru/>



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения   | Критерии оценки   | Методы оценки  |
|---|---|--|
| <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять</p> | <p>распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений; знание основ компьютерной грамотности; знание правил написания и произношения слов, в т.ч. и профессиональной лексики.</p> | <p>-Устный опрос, тестирование;</p> <p>-Выполнение практических работ;</p> <p>-Тестирование.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>толерантность в рабочем коллективе, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>  |   |  |
| <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь:</b></p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> | <p>владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>эффективное выявление и поиск информации, составление оптимального плана действий, анализ необходимых для выполнения задания, ресурсов; осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату;</p> <p>демонстрация гибкости в общении с коллегами, руководством, подчиненными и заказчиками; применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач;</p> <p>эффективное использование современного программного обеспечения; кратко и четко формулировать свои мысли, излагать их доступным для понимания способом.</p> | <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>оформлять результаты поиска<br/>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>описывать значимость своей <i>(специальности)</i></p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> |  |  |
|---|--|--|