

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 16.06.2023 15:59:49

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А.Шебзухова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность	СПО	43.02.16	Туризм и гостеприимство
Форма обучения			очная

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и примерной основной образовательной программы по специальности с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

Зоболева Л.А., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология» является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы: Учебная дисциплина ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл и изучается в 3 семестре.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения программы учебной дисциплины обучающийся должен:
уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

- 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.

1.4. Компетенции формируемые в результате освоения дисциплины:

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 68 часов, в том числе:

- в форме практической подготовки - 18 часов;

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 68 часов;

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
в т.ч. в форме практической подготовки	0
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
лекции	34
лабораторные работы	-
практические занятия	34
Контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
в том числе:	
- подготовка реферата	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 3 семестре	

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

Содержание	Наименование материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психология делового общения как наука			
Тема 1.1. Предмет, задачи психологии делового общения	Содержание учебного материала		1
	Классификация ценностей по виду отношений	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Этическая культура и воспитание.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа (не предусмотрена)		
Тема 1.2. Психические познавательные процессы.	Содержание учебного материала		2,3
	1. Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа (не предусмотрены)		
	Тема 1.3 Психические свойства личности как субъекта	Содержание учебного материала	
1.Условия формирования личности Темперамент.		2	
Лабораторные работы (не предусмотрены)			

делового общения.	Практические занятия	2	2,3
	Типы темперамента		
Тема 1.4. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа (не предусмотрены)		
	Содержание учебного материала		
	1.Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка. Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Тест «Нравственность личности»		
Радел 2. Психологические основы делового общения	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрены)		
Тема 2.1. Психология общения.	Содержание учебного материала		2,3
	1 Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	1.Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности.	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		2,3
	Содержание учебного материала		
	Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности.	2	
	Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
Практические занятия	2		

	Барьеры общения: способы преодоления.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 2.3. Деловое общение и его специфика.	Содержание учебного материала		2,3
	1. Этика деловых контактов. Виды делового общения. Искусство ведения деловых встреч. Определение тактической позиции и использование определенных тактических приемов на переговорах.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Метод принципиальных переговоров. Правила убеждения. Разрешение конфликтных ситуаций.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 2.4. Культура управленческого поведения	Содержание учебного материала		2,3
	1. Становление психологии как науки о наиболее рациональной организации и управлении трудовым коллективом. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Проблемы межличностного восприятия в управленческой деятельности. Общение руководителя с подчиненными.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Раздел 3. Практические основы деловой коммуникации			
Тема 3.1 Вербальное общение	Содержание учебного процесса		2,3
	Становление менеджмента как науки о наиболее рациональной организации и управлении трудовым коллективом. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения	2	

	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 3.2 Невербальное общение	Содержание учебного процесса		2,3
	Психология невербальной коммуникации. Классификация невербального общения. Кинесические особенности и их использование в деловой сфере. Визуальный контакт и его роль	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Кинестические особенности и их использование в деловой сфере. Визуальный контакт и его роль	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 3.3. Особенности письменной коммуникации	Содержание учебного процесса		2,3
	1. Документальное общение и его особенности. Правила составления и оформления документов. Организация документального общения.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Правила составления и оформления документов.	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 3.4 Основы работы руководителя	Содержание учебного процесса		2,3
	Личностные качества руководителя и их влияние на поведение руководителя, воздействие руководителя на личность, коллектив. Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости.	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		

Тема 3.5 Основы работы с клиентами	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		2,3
Тема 3.6 Имидж делового человека	Содержание учебного процесса		2,3
	Психологические основы работы с клиентами. Учет запросов и интересов потребителей	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Учет запросов и интересов потребителей	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
	Содержание учебного процесса		
	Историко- литературное развитие норм этикета. Универсальность его основных черт. Общие принципы культуры- основные требования этикета	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Общие принципы культуры- основные требования этикета	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)			
Раздел 4. Психология конфликта			
Тема 4.1 Конфликты и его структура	Содержание учебного материала		2
	1. Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура.. Правила поведения в конфликтах.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия 1.Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа (не предусмотрены)		

Тема 4.2 Конфликт в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		2,3
	1 Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия 1.Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа (не предусмотрены)		
Раздел5. Национальные особенности делового общения.			
Тема 5.1 Особенности делового общения и этикета	Содержание учебного материала		2,3
	Основные принципы этикета на Северном Кавказе. Национальные особенности этики и общения.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия 1.Национальные особенности этики и общения.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа (не предусмотрены)		
Тема 5.2 Проблема толерантности.	Содержание учебного материала		2,3
	1 Проблема национального характера и менталитета. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия 1. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Итого за 3 семестр		68	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета в 3 семестре			

Всего:	68	
---------------	-----------	--

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
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. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, кабинет Психологии:

Комплект учебной мебели, учебная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>.

3. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — 978-5-4488-0299-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>.

Дополнительные источники:

1. Захарова, И. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>.

2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>.

Интернет источники:

1. psychology-online.net - сайт «Научная и популярная психология».
2. flogiston.ru - сайт "Флогистон. «Психология из первых рук».
3. <http://www.psychology.ru/> - сайт «Психология на русском языке».

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, собеседования, тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного	Наблюдение за выполнением практического задания, тестирование Оценка выполнения практического задания Дифференцированный зачет

общения.	
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	