

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе

\_\_\_\_\_ Т.С. Занова

30.06.2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

для профессий  
и специальностей среднего  
профессионального образования  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
по профилю профессионального образования  
гуманитарный

2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по профессиям/специальностям среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рекомендована Советом Министерства образования и науки Челябинской области по примерным ОПОП НПО и СПО. Заключение Совета по примерным ОПОП от 25 июня 2023 г.

Организация-разработчик рабочей программы: «Южно-Уральский государственный колледж»

Разработчики:

Агеева Ирина Сергеевна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Рассмотрена и одобрена на заседании отделения ТиГС Протокол № 1  
от «26» августа 2023 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОПД.08 Психология делового общения и конфликтология**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ППССЗ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в программах дополнительного профессионального образования и профессиональной подготовке специалистов в области туристического сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Профессиональный цикл.

### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- 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.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

Максимальная учебная нагрузка (всего часов) – 74 часов, в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка – 64 часов, самостоятельная работа - 0 часов. Практической подготовки-38 часов

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b><i>74</i></b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b><i>64</i></b>
в том числе:	
Практической подготовки	<i>38</i>
практические занятия	<i>38</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b><i>0</i></b>
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1.</b> <b>Деловое общение, структура коммуникативного акта и условия установления контакта</b>				
<b>Тема 1.1.</b> Структура общения	Содержание учебного материала		6	1
	1	<b>Введение</b> Введение в курс дисциплины Основная терминология делового общения		
	2	<b>Структура общения и три уровня анализа</b> Различные подходы к проблеме структуры общения.		
	3	Сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры		
	Практической подготовки		8	
	Практические занятия 1.Проведение дискуссии на тему «Этика и ее важность»		2	
<b>Тема 1.2.</b> Коммуникативный акт и его структура и условия установления контакта	Содержание учебного материала		10	1
	1	<b>Межличностная коммуникация. Особенности невербальной коммуникации.</b>		
	2	<b>Структура речевой коммуникации</b> Вербальное общение как наиболее исследованная разновидность человеческой коммуникации.		
	3	<b>Успешность коммуникации и коммуникативные навыки</b> Установление обществом в коммуникативной среде регламентированных коммуникативных конвенций.		
	4	<b>Групповая и массовая коммуникация</b> Группа: роли, лидерство, коммуникация		
	5	<b>Организация: структура, отношения, коммуникационные потоки</b> Формальная, неформальная коммуникация осуществляются по правилам грамматики внутригруппового общения.		
	Практической подготовки		12	
	Практические занятия <b>1.Модели коммуникативной личности.</b> Общение индивидов с использованием своей коммуникативной компетенции.		10	

	2.Проведение личностного анализа коммуникативного события. 3.Разработка презентационного материала на тему «Основные этапы направления развития этики и коммуникативного общения» 4.Проведение анализа коммуникативного поведения политического деятеля на примере видеофрагмента (обычное интервью или ток-шоу, предвыборная или кризисная ситуация). 5.Проведение исследования на тему: Украшения, которые носят мои друзья.		
<b>Раздел 2. Нормы и правила профессионального поведения и этикета</b>			
<b>Тема 2.1.</b> Нормы делового поведения	Содержание учебного материала	4	
	1 <b>Нормы делового этикета и их значение в бизнесе</b> Понятие социальных норм и их основные функции 2 Значение норм и нормативного поведения в бизнесе. Правила делового этикета как частный вид социальных норм. Просмотр фильма с последующим анализом		2
	Практической подготовки	4	
	Практическое занятие 1.Составление эссе на тему «Бизнес и этикет – их совместимость» 2. Основные принципы профессиональной этики. Развитие требований делового этикета.	4	
<b>Тема 2.2.</b> Профессиональный этикет	Содержание учебного материала	4	
	1 <b>Профессия и специальность.</b> Профессионализм как нравственная черта этики.		2
	2 Деловая мораль и рыночные отношения. Профессиональная этика. Профессиональная мораль как конкретизация общих нравственных принципов и норм вида профессиональной деятельности.		
	Практической подготовки	4	
	Практические занятия <b>1.Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.</b> Шесть основных заповедей делового этикета. Основные кодексы профессиональной этики 2.Проведение круглого стола на тему «Проблемы и перспективы профессионального этикета»	4	
<b>Раздел 3. Механизмы взаимопонимания в общении</b>			
<b>Тема 3.1.</b> Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала	12	
	1 <b>Возможности и границы взаимопонимания.</b> Неограниченные возможности взаимопониманий между людьми		2
	2 <b>Идентификация как основа и инструмент взаимопонимания</b>		

		Ограниченность идентификации		
	3	Эмпатия. Уровни эмпатии. Эмоциональная природа эмпатии		
	4	Этические и культурные требования к выступлению в аудитории. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.		
	5	Способы выступления с речью. Установления контакта с аудиторией. Поза, жесты, мимика оратора.		
	6	Этика и психология деловых бесед и переговоров. Правила переговоров. Общие правила запоминания. Ведение записей. Проверка подготовленности к беседе.		
	Практической подготовки		14	
	Практические занятия 1.Психологическая структура взаимопонимания. Согласование индивидуальных точек зрения на объект понимания. 2. Просмотр фильма Облако – Анализ и составление эссе		4	
Раздел 4. Этические принципы общения	Содержание учебного материала		8	2
	1	Межличностные отношения малых групп. Структура межличностного общения или обмена деловой и личностной информацией.		
	2	Адаптация персонала. Особенности набора и обучения персонала. Беспрепятственное вхождение в коллектив. <i>Просмотр видеоряда с конфликтами</i>		
	3	Межличностные конфликты в коллективе. Групповые конфликты. Понятие и классификация. Межгрупповые конфликты. Международные конфликты. <i>Просмотр видеоряда с конфликтами</i>		
	4	Виды и способы разрешения конфликтов. Конфликты по вертикали. Инновационные конфликты. Семейные конфликты. <i>Просмотр видеоряда с конфликтами</i>		
	Практической подготовки		8	
	Практические занятия 1. Выступление оратора с текстом с привлечением аудитории 2. Выступление оратора с текстом с привлечением аудитории 3. Выступление оратора с текстом с привлечением аудитории		6	
Всего			74	



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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета; мастерских \_\_\_\_\_; лабораторий \_\_\_\_\_.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места, оборудованные персональными компьютерами по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебно-методическое пособие, рабочая тетрадь, методические указания);
- классная доска.

Технические средства обучения:

- средства мультимедиа (проектор, экран).

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: \_\_\_\_\_.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: \_\_\_\_\_.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Аверченко Л. К. Управление общением: Теория и материалы и практикумы для специального работника: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, — 2020. — 102 с.
2. Баева О.Л. Ораторское искусство и деловое общение. — Минск, 2019. — 67 с.
3. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению. — М.: Владос, 2018. — 132 с.
4. Блинов А. О., Василевская О.В. Искусство управления персоналом: Учеб. Пособие. 2019. — 80 с.
5. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2000.экономических колледжей и вузов. — М.: ГЕЛАН, 2019. — 180 с.
6. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом. — М.: ИНФРА-М, 2018.- 76 с.
7. Паневчик В.В. Деловое письмо. — Минск: Амалфея, 2019. — 99 с.
8. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. — М.: Изд-во Института Психотерапии, 2018. — 111 с.

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами;</li> </ul> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерности формирования и развития команды</li> </ul>	<p><i>Экспертная оценка на практическом занятии</i></p> <p><i>Письменный экзамен</i></p> <p><i>Устный экзамен</i></p>  <p><i>Письменный экзамен</i></p> <p><i>Тестирование</i></p> <p><i>Устный экзамен</i></p> <p><i>Экспертная оценка на практическом занятии</i></p>