**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ**

**РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение РД**

**«Сельскохозяйственный колледж им. Ш.И. Шихсаидова»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | C:\Users\User\Downloads\WhatsApp Image 2024-07-11 at 11.09.20.jpeg |

 **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Код и наименование специальности**

43.02.16 – «Туризм и гостеприимство»

**Код и наименование укрупненной группы профессий, специальностей**

43.00.00 – «Сервис и туризм»

**Форма обучения очная**

**Срок обучения:** на базе среднего общего образования – 1 год 10 месяцев

**2024 г.**

ОДОБРЕНА

Решением предметно-цикловой

комиссии общепрофессиональных дисциплин

и ПМ технического профиля

 (наименование цикловой комиссии)

Протокол № 8 от «16» \_04 2024 г.

**Составитель (автор):**

Коллектив преподавателей ГБПОУ РД «Сельскохозяйственный колледж им. Ш.И. Шихсаидова»: Беков Р.Б, Насруллаева З.О., Абулашева С.А.

**Рабочая программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности**

43.02.16 – «Туризм и гостеприимство»

**Организация-разработчик:**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Дагестан «Сельскохозяйственный колледж им. Ш.И. Шихсаидова», г. Буйнакск.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 |  |

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**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 СПО по специальности.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| КодПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК 01-05ОК 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** | 50 |
| **в т.ч. в форме практической подготовки** | 20 |
| в т. ч.: |
| теоретическое обучение | 30 |
| лабораторные работы | 20 |
| *Самостоятельная работа* ***[[1]](#footnote-1)***  |  |
| **Промежуточная аттестация** |  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 и личностных результатов[[2]](#footnote-2), формированию которых способствует элемент программы**  |
| ***1*** | ***2*** | *3* | ***4*** |
| **Раздел 1. Введение в учебную дисциплину** | **6/-** |  |
| **Тема 1.1. Введение** | **Содержание учебного материала** | 6 |  |
| Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека | 2 | ОК 01-05ОК 09 |
| Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Раздел 2. Психология общения** | **32/16** |  |
| **Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала**  | **4** | ОК 01-05ОК 09 |
| Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. | 4 |
| Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения |
| Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  |  |
| **Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга** | **Содержание учебного материала**  | **8** | ОК 01-05ОК 09 |
| Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. | 4 |
| Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  |  |
| **Тема 2.3. Общение как взаимодействие** | **Содержание учебного материала**  | **4** | ОК 01-05ОК 09 |
| Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. | 4 |
| Взаимодействие как организация совместной деятельности. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  |  |
| **Тема 2.4. Общение как обмен информацией** | **Содержание учебного материала**  | **8** | ОК 01-05ОК 09 |
| Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры | 2 |
| Невербальная коммуникация |
| Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **6** |
| ролевые игры, направленные на групповоепринятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр. | 6 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** |  |
| **Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала**  | **8** | ОК 01-05ОК 09 |
| Деловая беседа. Формы постановки вопросов. | 2 |
| Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **6** |
| Ролевые игры, направленные на навыкикорректного ведения диспута; на развитие навыков публичноговыступления, на умения аргументировать и убеждать.Анализ ролевых игр | 6 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  |  |
| **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | **6/2** |  |
| **Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-05ОК 09 |
| Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов | 2 |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** |
| 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 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  |  |
| **Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05ОК 09 |
| Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. | 2 |
| Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  |  |
| **Раздел 4. Этические формы общения** | **6/2** |  |
| **Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала** | 4 | ОК 01-05ОК 09 |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений |
| Этнические принципы общения. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** |
| Разработка этических норм своей профессиональной деятельности | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  |  |
| **Промежуточная аттестация** |  |  |
| **Всего:** | **44** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

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 c. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/7700
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 c. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [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 c. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [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 c. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/945172
7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .
8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

**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*[[3]](#footnote-3)*** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| 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. | 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. | Текущий контроль:- тестирование;- устный опрос;- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.Итоговый контроль:- защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии. |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете |

1. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины. [↑](#footnote-ref-1)
2. В соответствии с Приложением 3 ПООП. [↑](#footnote-ref-2)
3. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-3)