

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Забайкальский институт железнодорожного транспорта –
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Читинский техникум железнодорожного транспорта
(ЧТЖТ ЗаБИЖТ ИрГУПС)

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08. Психология делового общения и конфликтология

для специальности
43.02.16. Туризм и гостеприимство

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

Чита 2024

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00920FD815CE68F8C4CA795540563D259C с 07.02.2024 05:46 по 02.05.2025 05:46 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая учебная программа дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»).

РАССМОТРЕНО

ЦМК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

протокол от «10» июня 2024 № 11

Председатель Л.Р. Баранова

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебно-

методического отдела СПО

Л.В. Теряева

«10» июня 2024

Разработчик: Ёлгина Н.В. преподаватель высшей квалификационной категории ЗаБИЖТ ИрГУПС

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ УЧЕБНУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая учебная программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Рабочая учебная программа дисциплины реализуется за счет часов обязательной части и часов вариативной части, которые направлены на расширение и углубление подготовки по дисциплины в соответствии с потребностями работодателя и спецификой деятельности образовательной организации.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3 Цели и задачи рабочей учебной программы дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.

В результате освоения рабочей учебной программы дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения рабочей учебной программы дисциплины обучающийся должен 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.

При изучении рабочей учебной программы дисциплины формируются следующие общие и профессиональные компетенции:

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 правовой и 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 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Рабочей учебной программой дисциплины поставлена цель воспитательной работы: создание воспитательного пространства, обеспечивающего развитие обучающихся как субъекта деятельности, личности и индивидуальности в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство, подготовка квалифицированных рабочих и специалистов к самостоятельному выполнению видов профессиональной деятельности (в соответствии с профессиональными стандартами), конкурентоспособного на региональном рынке труда, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности, со сформированными гражданскими качествами личности в соответствии с запросами и потребностями региональной экономики и социокультурной политики.

Воспитательная работа в рамках рабочей учебной программы дисциплины направлена на решение задач: развития личности; создания условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей, принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства; формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности. Уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа РФ, природе и окружающей среде.

Планируемыми личностными результатами в ходе реализации рабочей учебной программы являются:

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях;

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности;

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.

Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях;

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма.

1.4. Количество часов на освоение рабочей учебной программы дисциплины очной формы обучения:

- Максимальная учебная нагрузка обучающегося -51 (часов),
- Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося -51 (час),
в том числе:
 - теоретическое обучение 20 (час);
 - практические занятия 31 (часов);
 - Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

1.5 Используемые методы обучения

1.5.1 Пассивные: лекция, опрос.

1.5.2 Активные и интерактивные: творческое задание, эвристическая беседа, проблемная лекция, подготовка сообщений, презентаций, рефератов, работа в группах, мозговой штурм, дискуссия, тестирование.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем рабочей учебной программы дисциплины и виды учебной работы очной формы обучения

Вид учебной работы	Объем в часах
Максимальная учебная нагрузка (всего)	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
в том числе:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	31
самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание рабочей учебной программы дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения, очная форма обучения

Наименование разделов и тем	№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Формируемые компетенции, результаты, личностные результаты воспитания
1	2	3	4	5
2 курс, 4 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 51 часов, объем часов во взаимодействии с преподавателем – 51 часов в том числе: лекции – 20 часов практические занятия – 31 часов				
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			2	ОК1, ОК2, ОК4, ЛР 7
Тема 1.1. Основные понятия	Содержание учебного материала			
	1	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека		
	2	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении		
Раздел 2. Психология общения			2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ЛР7, ЛР9, ЛР6
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала			
	3	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Практические занятия			
	4	Практическое занятие № 1-2 Личность и социальная установка	4	
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми	Содержание учебного материала		2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ЛР7, ЛР9,
	5	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие		

друг друга (перцептивная сторона общения)		человека. Техники и приемы общения , правила слушания, ведение беседы, убеждения		ЛР13
	Практические занятия			
	6	Практическое занятие № 3 Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения»	2	
	7	Практическое занятие № 4 «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.	2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала.		2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ЛР7, ЛР9, ЛР13
	8	Взаимодействие как организация совместной работы ; типы взаимодействия: кооперация и конкуренция; заражение, внушение и убеждение; ориентация на понимание и ориентация на контроль. Признаки психоэмоционального состояния: комфортное, дискомфортное; регуляция психоэмоционального состояния. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	9	Практическое занятие № 5 Развитие навыков установления контакта		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная)	Содержание учебного материала		2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ЛР7, ЛР9, ЛР6
	10	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.		
	11	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	Практические занятия		4	
12-13	Практическое занятие № 6-7 Ролевая игра «Невербальное общение». Анализ ролевой игры.			
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала.		2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ЛР7, ЛР9, ЛР13
	14	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Практические занятия		4	
15	Практическое занятие № 8 Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута.			

	16	Практическое занятие № 8 Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута.		
	17	Практическое занятие № 10 Развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ЛР7, ЛР9, ЛР13
	18	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.		
		Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	Практические занятия		4	
	19	Практическое занятие № 11 Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.		
	20	Практическое занятие № 12 Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики		
	21	Практическое занятие № 13 Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		
22	Практическое занятие № 14 Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	4		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конflikтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		2	ОК1, ОК4, ЛР7, ЛР9, ЛР6
	23	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
Раздел 4. Этические нормы общения				
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ЛР7, ЛР9, ЛР13
	24	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		
	25	Практическое занятие № 15 Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	
	26	Практическое занятие № 16 Разработка этических норм своей		

	профессиональной деятельности		
Дифференцированный зачет			ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ЛР7, ЛР9, ЛР6
	Итого по дисциплине:	51	
	Теоретическое обучение	20	
	Практические занятия	31	
	из них в форме практической подготовки	31	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей учебной программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете Гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: учебная мебель; учебно-наглядные пособия; ноутбуки (переносные).

3.2 Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

Анцупов, А.Я. Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И.Е. Жмурин, А.И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2024. — 579 с. — ISBN 978-5-406-12691-2. — URL:

<https://book.ru/book/952141>. - (дата обращения 01.06.2024)

Психология делового общения : учебник / Н. В. Бордовская, С. Н. Костромина, Е. В. Зиновьева [и др.] ; под ред. Н. В. Бордовской. — Москва : КноРус, 2023. — 291 с. — ISBN 978-5-406-11523-7. — URL:

<https://book.ru/book/949423>. - (01.06.2024)

Дополнительные источники:

Гонина О. Психология: учебное пособие / О.О. Гонина. - Москва : КноРус, 2023. — 316 с. — ISBN 978-5-406-10337-1. — URL:

<https://book.ru/book/944961>. - (дата обращения: 01.06.2024).

Цветков, В.Л. Конфликтология: учебное пособие / В.Л. Цветков. — Москва : Юстиция, 2022. — 183 с. — ISBN 978-5-4365-1790-2. — URL:

<https://book.ru/book/943351>. - (дата обращения: 01.06.2024).

Аминов, И. И. Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-406-11894-8. — URL:

<https://book.ru/book/950293>. - (дата обращения: 01.06.2024).

Учебно-методическая литература:

Ёлгина Н.В. ОП.08 Психология делового общения и конфликтология. Метод. указания по организации практических занятий для обуч-ся очной формы обучения спец-ти 43.02.16 Туризм и гостеприимство / Н.В. Ёлгина; Читинский техникум железнодорожного транспорта ЗаБИЖТ ИрГУПС. – Чита: РИО сектор СПО ЗаБИЖТ ИрГУПС, 2023. – 44 с.

Электронные ресурсы:

Book.ru: электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2024. –
URL: <https://book.ru>. - (дата обращения 01.06.2024)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей учебной программы дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы при различных формах обучения.

Результаты обучения (усвоенные умения, усвоенные знания)	Форма и методы контроля и оценки результата обучения
<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. 	<p>Все виды опроса, тестирование, оценка результатов выполнения практических работ, контрольных работ; домашних заданий проблемного характера</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>Оценка результатов выполнения практических занятий</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированности профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p>	<p>-своевременность выполнения заданий; -рациональное распределение времени на всех этапах решения задач</p>	<p>Текущий контроль: устный опрос, выполнение индивидуальных заданий, защита творческих работ – рефераты, сообщения, тестирование. Итоговый контроль: тестирование, дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и</p>	<p>-своевременность выполнения заданий; -рациональное</p>	<p>Текущий контроль: устный опрос, выполнение индивидуальных заданий,</p>

способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	распределение времени на всех этапах решения задач	защита творческих работ – рефераты, сообщения, тестирование. Итоговый контроль: тестирование, дифференцированный зачет
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	-своевременность выполнения заданий; -рациональное распределение времени на всех этапах решения задач	Текущий контроль: устный опрос, выполнение индивидуальных заданий, защита творческих работ – рефераты, сообщения, тестирование. Итоговый контроль: тестирование, дифференцированный зачет
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	-своевременность выполнения заданий; -рациональное распределение времени на всех этапах решения задач	Текущий контроль: устный опрос, выполнение индивидуальных заданий, защита творческих работ – рефераты, сообщения, тестирование. Итоговый контроль: тестирование, дифференцированный зачет
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	-своевременность выполнения заданий; -рациональное распределение времени на всех этапах решения задач	Текущий контроль: устный опрос, выполнение индивидуальных заданий, защита творческих работ – рефераты, сообщения, тестирование. Итоговый контроль: тестирование, дифференцированный зачет
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	- умение описывать значимость своей специальности; - умение применять стандарты антикоррупционного поведения; - понимание сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - понимание значимости профессиональной деятельности по специальности - знание стандартов антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.	Текущий контроль: устный опрос, выполнение индивидуальных заданий, защита творческих работ – рефераты, сообщения, тестирование. Итоговый контроль: тестирование, дифференцированный зачет
ОК 09. Пользоваться профессиональной	-своевременность выполнения заданий;	Текущий контроль: устный опрос, выполнение

