

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поленова Инна Александровна

Должность: Генеральный директор

Дата подписания: 05.11.2023 17:57:34

Уникальный программный ключ:

2bc51b031f52f1ef87c6946d50ac9f5ab912348ab42251f7e55eb40acef68095

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом генерального директора

АНО СПО «Колледж ВУиТ»

И.А. Поленовой

от 22 мая 2023 г. №82

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
обще профессиональный цикл  
основной профессиональной образовательной программы по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
квалификация выпускника – специалист по туризму и гостеприимство

Тольятти, 2023 год

ОДОБРЕНА  
Педагогическим Советом  
Протокол № 5 от «22» мая 2023г.

Составитель: Мигунова Елена Григорьевна, заведующая отделением «Сервиса и информационных технологий» АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины (далее — программа УД) является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

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

Рабочая программа входит в обязательную и вариативную часть общепрофессионального цикла.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09.

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

### Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент **должен уметь**:  
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать**:

взаимосвязь общения и деятельности;  
цели, функции, виды и уровни общения;  
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.

### Вариативная часть.

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться **общие компетенции (ОК)**:

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

## **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

- максимальной учебной нагрузки обучающихся – **54** часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся – **54** часов.

- самостоятельная работа - не предусмотрена

В том числе часов **вариативной части** учебных циклов ППССЗ – 4 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	36
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
самостоятельная работа студента (всего)	-
Промежуточная аттестация в форме	Контрольной работы

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.  
ОП. 07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>6/-</b>	
<b>Тема Введение</b>	<b>1.1. Содержание учебного материала</b>	6	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	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>45/26</b>	
<b>Тема Общение основа человеческого бытия</b>	<b>2.1. Содержание учебного материала</b>	2	1
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Тема Общение как восприятие людьми друга</b>	<b>2.2. Содержание учебного материала</b>	12	1
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	10	
Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».	10	2,3	

	Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
	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	<b>8</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	8	<b>2,3</b>	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	1	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	<b>8</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	8	<b>2,3</b>	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>7/4</b>	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	1	

<b>и основные характеристики</b>	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		<b>2,3</b>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
	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	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>8/4</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	<b>1</b>
	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.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	<b>2,3</b>
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Промежуточная аттестация в форме контрольной работы</b>		Л-18 Пр-36	
<b>Всего:</b>		<b>54</b>	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета Кабинет Психологии. Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения:

офисная мебель на 20 мест, доска ученическая.

#### 3.2. Информационное обеспечение

Информационное обеспечение обучения содержит перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### Основные источники

1. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва : РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174>.

2. Этика деловых отношений : учебник / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 161 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1876531. - ISBN 978-5-16-017800-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1876531>.

3. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений: Учебное пособие / Бороздина Г.В. - Минск :РИПО, 2015. - 228 с.: ISBN 978-985-503-500-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/948651>

#### Дополнительные источники

1.Егоров, П. А. Этика : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 158 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016206-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087061>.

2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2059563> (дата обращения: 02.11.2023). – Режим доступа: по подписке.

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

Результаты обучения <sup>1</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства; методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда. тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; особенности продаж туроператорских и турагентских услуг; особенности продаж экскурсионных услуг; особенности продаж услуг предприятия питания; номенклатуру основных и дополнительных услуг; принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда принципы управления материально-производственными запасами принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда принципы управления материально-производственными запасами содержание</p>	<p>Знание видов, форм, этапов, методов определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства; методов и форм оплаты труда. Видов и форм стимулирования труда особенности продаж услуг в сфере туризма и гостеприимства; номенклатуры основных и дополнительных услуг; принципов управления материально-производственными запасами; потребностей в персонале и средствах на оплату труда; учет и порядок ведения кассовых операций; основ экономики и бухгалтерского учета; норм и правил взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач; Экспертная оценка учения рассчитывать.</p>

<sup>1</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

<p>эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию методы управления доходами; методы определения эффективности работы структурных подразделений основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; методику экономического самообразования. содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия. показатели профессионального и личного развития нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения. специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. средства для</p>		
---	--	--

<p>обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания. хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.</p>		
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения; планировать и прогнозировать продажи; выстраивать систему стимулирования работников; управлять материально- производственными запасами; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг; применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг; применять знание особенностей продаж услуг</p>	<p>Определить перечень литературных источников по экономике и бухучету предприятия; Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. Объективно оценить результаты профессионального роста; Самостоятельно анализировать проблемы в финансово- экономических отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно- экономических вопросов в профессиональной деятельности. Применять различные формы, виды устной</p>	

<p>предприятия питания;  ориентироваться в  номенклатуре основных  и дополнительных услуг;  выстраивать систему  стимулирования работников  предприятия туризма  и гостеприимства;  рассчитывать нормативы  работы горничных;  применять методы  максимизации доходов;  анализировать результаты  деятельности структурных  подразделений;  применять методы расчёта  показателей эффективности  работы структурных  подразделений;  вести необходимую,  бухгалтерскую отчетность,  заполнять первичные  документы, составлять  график документооборота;  вести учёт выручки от услуг,  отражать выручку от  внебюджетных доходов;  разработать план  самообразования.</p>	<p>и письменной  коммуникации в  профессиональной  деятельности;  Владеть методикой  подготовки текстов,  сообщений в контексте  профессиональных  обязанностей;  Применять на практике  правовые и нормативные  документы в контексте  своих  профессиональных  обязанностей. Составлять  договорную  документацию в  соответствии со своими  профессиональными  функциями.  Использовать  хозяйственно-  экономические  положения  профессиональной  документации,  регламентирующей  деятельность  технических работников  и специалистов.</p>	
--	---	--