

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

Вид учебной деятельности	Объем часов
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>
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		6/-	
Тема Введение	1.1. Содержание учебного материала	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	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Психология общения		45/26	
Тема Общение основа человеческого бытия	2.1. Содержание учебного материала	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		
Самостоятельная работа обучающихся			
Тема Общение как восприятие людьми друга	2.2. Содержание учебного материала	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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	10	2,3
Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».	10		

	Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	2	1
	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		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	10	1
	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	8	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
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	2,3	
Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	9	1
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	1	
	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		
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	8	
Самостоятельная работа обучающихся			
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		7/4	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность	Содержание учебного материала	5	1
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	1	

и основные характеристики	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		2,3
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	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	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	2	1
	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.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 4. Этические формы общения		8/4	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4	1
	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	4	2,3
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	
Самостоятельная работа обучающихся			
Промежуточная аттестация в форме контрольной работы		Л-18 Пр-36	
Всего:		54	

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 ¹	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>

¹ 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 потребности 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>	
--	---	--