

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство

направленность «Гостиничные услуги»

г. Петропавловск-Камчатский,
2024 г.

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных
дисциплин и мастеров
производственного обучения,
протокол №1 от «28» августа 2024 г.
Председатель И.С. Щербакова

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-
производственной работе
О.Н. Голоконникова
«28» августа 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 №1100 (с изм. и доп.)

Организация-разработчик:

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ	
1. ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ	
2. ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	
4. УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «**Психология делового общения и конфликтология**» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 № 1100 (с изм. и доп.), является частью образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» входит в общепрофессиональный цикл

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

В результате изучения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» обучающиеся должны освоить соответствующие дисциплине общие и профессиональные компетенции, знания и умения.

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс	Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования

	<p>поиска; структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации;</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> <p>оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</p> <p>использовать современное программное обеспечение;</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>информации;</p> <p>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;</p> <p>порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств</p>
ОК 03	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию;</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>оформлять бизнес-план;</p> <p>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации;</p> <p>современная научная и профессиональная терминология;</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности;</p> <p>правила разработки бизнес-планов</p> <p>порядок выстраивания презентации;</p> <p>кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	<p>Организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива,</p> <p>психологические особенности личности;</p> <p>основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли</p> <p>оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста;</p> <p>правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 06	<p>описывать значимость своей специальности</p> <p>применять</p>	<p>Сущность гражданско-патриотической позиции,</p>

	<p>стандарты антикоррупционного демонстрировать осознанное поведениена основе традиционных российских духовно- нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 07	<p>соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона</p>	<p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона</p>
ОК 08	<p>использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</p>	<p>роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения</p>
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

	планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
--	---	--

Профессиональные компетенции

Вид деятельности	Код и наименование компетенции	Навыки, умения
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **50** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося -50 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
практические занятия	30
Итоговая аттестация в форме - контрольной работы	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
		50	
Раздел 1. Общение как социально – психологическая проблема			
Тема 1.1. Общение, как социально – психологическая проблема	Содержание	8	2
	1.Понятие «общение» в психологии. Структура и средства общения. 2.Виды, формы и функции общения. Механизмы воздействия в процессе общения. 3. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. 4.Стили общения.	3	2
	Практическая работа. 1.Функции и виды общения в структуре деятельности. 2.Решение ситуационных задач по проблемам в общении.	5	2
Раздел 2. Деловое общение			
Тема 2.1. Деловое общение, его виды и формы.	Содержание	8	2
	1. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые дискуссии. 2.Этика делового общения. Этикет и культура поведения делового человека. 3. Парирование замечаний собеседников.	3	2
	Практическая работа: 1.Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. 2. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара 3. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. Тема направлена на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций: - Навыки коллективной работы и управления - Стратегическое мышление - Персональная эффективность (эффективное личное планирование задач, умение расставлять приоритеты, умение доводить начатое до конца) - Аналитические способности - Умение видеть риски и возможности	5	2

Тема 2.2 Психологические аспекты переговорного процесса.	Содержание	8	2
	1.Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. 2.Техника и тактика аргументирования. 3.Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров. удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису	3	2
	Практическая работа: 1. Стадии переговорного процесса Тема направлена на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций: - Навыки коллективной работы и управления - Стратегическое мышление - Персональная эффективность (эффективное личное планирование задач, умение расставлять приоритеты, умение доводить начатое до конца) - Аналитические способности - Умение видеть риски и возможности	5	2
Тема 2.3 Психологические особенности публичного выступления	Содержание	8	2
	1.Психологические особенности публичного выступления	3	2
	Практическая работа 1.Риторические приёмы в публичном выступлении. 2.Разработка плана-схемы публичного выступления. 3.Подготовка речи на заданную тему для определенной аудитории.	5	2
Тема 2.4 Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.	Содержание	9	2
	1.Кинетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). 2.Проксемические особенности невербального общения. 3.Межнациональные различия невербального общения. 4.Вербальные способы общения. Экстралингвистика и просодика. 5.Анализ особенностей коммуникации с разными категориями клиентов. 6. Анализ практики применения основных используемых жестов. 7. Изучение межнациональных различий, проявляемых в общении, составление перечня различий по заданию преподавателя. 8. Ведение дневника самонаблюдения.	4	2
	Практическая работа: 1.Ведение деловых переговоров. 2.Анализ дневника самонаблюдения.	5	2
Тема 2.5 Спор, дискуссия,	Содержание	9	
	1.Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика».	4	2

полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности	2.Классификация видов спора. 3.Понятие, структура, классификация и стадии протекания конфликтов. 4.Стили поведения в конфликтной ситуации по Томасу и Килмену. Формулы конфликта.		
	Практическая работа: 1.Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода их конфликтной ситуации. 2.Ситуационные задачи (стили поведения)	5	
Контрольная работа			
		20/30	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины используется специализированный учебный кабинет:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- презентации по различным темам.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479>

3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514827>

4. Леонов, Н. И. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10838-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516733>

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также заслушивания сообщений.

Профессиональные и общие компетенции	Методы оценки	Критерии оценки
1	3	4
ПК 1. 1.	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата
ОК 1	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 2	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 3	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 4	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 5.	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 6.	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 7	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 8.	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 9	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ПК 1.2.	75% правильных ответов	Тестирование

	Оценка процесса Оценка результатов	Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.4.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не оценивается