

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		
Информация о владельце: ФИО: Ребковец Ольга Александровна		
Должность: И.о. ректора		
Дата подписания: 25.05.2024 19:57:10		
Уникальный программный ключ: e789ec8739030382afc5ebff702928adf1af5cfb		

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании
УМКС 43.02.16 Туризм и гостеприимство
«__» _____ 202__ г., протокол № __
Председатель УМКС _____ М.А. Зайнакова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Подготовка: базовая

Квалификация выпускника: Специалист среднего звена

Форма обучения: очная

Курс 1 Семестр 1 (на базе среднего общего образования)

Дифференцированный зачет

Петропавловск-Камчатский 2023 г.

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного 12.12.2022 г., и федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утвержденного 17.05.2012 г.

Разработчик:

Преподаватель отделения среднего профессионального образования

_____ Савицкая Т.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Описание изменений	Автор	Дата

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи освоения дисциплины	стр. 5
2.	Место практики в структуре ППССЗ.....	стр. 5
3.	Планируемые результаты обучения по дисциплине	стр. 5
4.	Содержание дисциплины	стр. 8
5.	Тематическое планирование.....	стр. 9
6.	Самостоятельная работа.....	стр. 12
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение.....	стр. 12
8.	Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента.....	стр. 13
9.	Материально-техническая база	стр. 14

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование системы знаний закономерностей делового общения, социально-психологических феноменов группы и общества, путей социальной адаптации личности, факторов, приводящих к стрессу и выгоранию, и возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; овладение навыками пользования простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Задачей освоения дисциплины является формирование у студентов представлений:

- о типологии и социально-психологических характеристиках личности;
- о социализации личности;
- о межличностных отношениях;
- о психологии общения;
- о техниках и приемах организации коммуникации;
- о группе как социально-психологическом феномене;
- о видах групп, групповой динамике и лидерстве в группе, проблемах эффективности групповой деятельности;
- о специфике ведения деловых бесед, встреч, переговоров;
- о влиянии негативных факторов на психику;
- о природе конфликтов и путях их разрешения.

2. Место дисциплины в структуре ППСЗ

ПП. Профессиональная подготовка. ОПЦ. Общий профессиональный цикл. Для изучения дисциплины необходимы базовые знания, умения и компетенции, полученные студентами в общеобразовательном учебном заведении, и на первом курсе в ходе получения среднего общего образования, а также элементарные навыки и умения самостоятельной работы с печатными, вспомогательными средствами.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

Шифр компетенции, формируемой в результате освоения дисциплины	Результаты освоения 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

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Студент должен знать:

- закономерности общения,
- социально-психологические феномены группы и общества,
- пути социальной адаптации личности;
- способы построения межличностных отношений;
- способы профессионального самопознания и саморазвития;
- способы деловой коммуникации;
- стрессовые факторы;
- способы преодоления конфликтных ситуаций.

Студент должен уметь:

- анализировать структуру основных психологических концепций личности, деятельности, индивидуально-психологических особенностей;
- учитывать в межличностном взаимодействии индивидуально-личностные особенности;
- уметь пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- создавать психологически безопасную среду взаимодействия;

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

- владеть способами осуществления психологической поддержки в сфере коммуникаций;
- выбирать конструктивные средства решения конфликтных ситуаций;
- владеть навыками самообследования с целью рефлексии личностных особенностей и возможностей профессионального роста.

Студент должен иметь навык:

- конструктивного взаимодействия в группе;
- защиты своей психики от вредных факторов;
- предотвращения конфликтных ситуаций.

4. Содержание дисциплины

Модуль 1. Социальная психология.

Тема 1. Проблема личности в психологии.

Специфика социально-психологического подхода к личности. Понятие «человек», «индивид», «личность». Теории личности. Базовые свойства личности. Я-концепция и уровни самосознания. Самооценка. Социализация и институты социализации.

Социальное поведение и его регуляторы. Социальная установка. Социальные роли и социальные нормы. Социально-психологические типы.

Тема 2. Группа как социально-психологический феномен.

Проблемы группы в социальной психологии. Сущность и содержание понятия группа.

Тема 3. Психология малой группы.

Понятие и типология малых групп. Этапы развития малых групп. Социальные роли и социальный статус. Лидерство. Подходы к объяснению механизма лидерства. Внутригрупповая коммуникация. Внутригрупповое взаимодействие. Эффекты взаимодействия. Групповое мышление. Межгрупповое взаимодействие и межгрупповое мышление.

Модуль 1. Психология общения.

Тема 4. Коммуникация.

Понимание коммуникации, коммуникативных актов, сообщения, речи.

Виды речевой деятельности: устная и письменная формы. Невербальная коммуникация и способы ее выражения.

Коммуникативный процесс и формы коммуникации. Виды коммуникативных пространств. Виды общения. Тактики поведения в общении. Межличностная перцепция и ее механизмы.

Нравственные требования к коммуникативной культуре. Понимание делового общения. Формы делового общения Кодекс делового общения.

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

Тема 5. Психология общения.

Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Механизмы межличностной перцепции. Эффекты восприятия. Ошибки каузальной атрибуции. Коммуникативная сторона общения. Вербальная и невербальная коммуникация.

Тема 6. Межличностные отношения.

Основные виды отношений. Формирование личности под влиянием групповых отношений. Способы психологического воздействия: заражение, убеждение, внушение, подражание, мода. Агрессивное поведение. Просоциальное поведение.

Тема 7. Природа конфликтов.

Понятие конфликтогена и конфликта. Стили поведения при конфликте. Этапы конфликта. Виды конфликтов в зависимости от участвующих сторон. Межличностный конфликт и способы его устранения. Особенности межгруппового конфликта.

5. Тематическое планирование

1. Дисциплина

Индекс по ФГОС, Наименование: ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

2. Специальность

Шифр по ФГОС, Наименование 43.02.16 Туризм и гостеприимство

3. Группа

Шифр группы, курс, семестр СПТ... 1 курс 1 семестр (на базе среднего общего образования)

Модули дисциплины

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабораторные	Сам. работа	Всего, часов
1	Социальная психология	12	10	0	6	28
2	Психология общения	12	10		6	28
3	Деловое общение	0	4		4	8
	Всего	24	24	0	16	64

Тематический план

Модуль 1

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
Лекции			
1	Проблема личности в психологии	4	ОК 03
2	Группа как социально-психологический феномен	2	ОК 01, ОК 04
3	Психология малой группы	6	ОК 01, ОК 04
Практические занятия (семинары)			
1	Я-концепция	2	ОК 03
2	Социально-психологические характеристики личности	2	ОК 03
3	Стереотипы и предрассудки	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 06
4	Психология малой группы	2	ОК 01, ОК 04
5	Психология больших групп и общностей	2	ОК 01, ОК 04
Самостоятельная работа			
1	Социально-психологические характеристики личности	2	ОК 02, ОК 03
2	Стереотипы и предрассудки	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06
3	Психология больших групп и общностей	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04

Модуль 2

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
Лекции			
4	Коммуникация	4	ОК 01, ОК 05

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

5	Психология общения	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05
6	Межличностные отношения	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
7	Природа конфликтов	4	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07
	Практические занятия (семинары)		
6	Психология общения	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
7	Техника и приемы организации коммуникации	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
8	Речевые тактики и стратегии общения	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
9	Психотравмирующие факторы	2	ОК 01, ОК 03, ОК 07, ОК 08
10	Разрешение конфликтных ситуаций	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07
	Самостоятельная работа		
4	Техника и приемы организации коммуникации	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
5	Речевые тактики и стратегии общения	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
6	Психотравмирующие факторы	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 07, ОК 08

Модуль 3

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Практические занятия (семинары)		
11	Практика публичного выступления	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
12	Деловые переговоры	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Самостоятельная работа		

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

7	Практика публичного выступления	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
8	Деловые переговоры	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

6. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы	Вид СР	Трудоемкость (час.)
1	Модуль 1	Социально-психологические характеристики личности	изучение материала	2
2	Модуль 1	Стереотипы и предрассудки	изучение материала	2
3	Модуль 1	Психология больших групп и общностей	изучение материала	2
4	Модуль 2	Техника и приемы организации коммуникации	изучение материала	2
5	Модуль 2	Речевые тактики и стратегии общения	изучение материала	2
6	Модуль 2	Психотравмирующие факторы	изучение материала	2
7	Модуль 3	Практика публичного выступления	изучение материала	2
8	Модуль 3	Деловые переговоры	написание реферата	2

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

7.1. Основная учебная литература:

1. Андриенко, Е. В. Социальная психология : учебное пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования / Е. В. Андриенко ; под ред. В. А. Сластенина ; Междунар. акад. наук пед. образования. - 8-е изд., стер. - Москва : Академия, 2013. – 262 с.
2. Белинская, Е. П. Социальная психология личности [Текст] : учеб. пособие для студентов учреждений высшего проф. образования / Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. - М. : [б. и.], 2009. - 302 с.
3. Психология : учебник для использования в учеб. процессе образоват. учреждений, реализующих программы СПО / [И. В. Дубровина, Е. Е. Данилова, А. М. Прихожан, А. Д. Андреева] ; под ред. И. В. Дубровиной. - 11-е изд., перераб. и доп. - М. : Академия, 2013. -

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

494, [1] с.

4. Сухов, А. Н. Социальная психология : [учебное пособие для среднего профессионального образования] / А. Н. Сухов. - 11-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 232 с.

7.2. Дополнительная учебная литература:

1. Деловое общение : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М. : Дашков и Ко, 2006. - 528 с. Гусейнов, А. А. Этика : учеб. для студентов вузов / А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян. - М. : Гардарики, 2005. - 472 с.

2. Дубов, И. Г. Социально-психологические аспекты активности / И. Г. Дубов ; Рос. акад. наук, Психол. ин-т. - Москва ; Санкт-Петербург : Нестор-История, 2012. - 534 с.

3. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для бакалавров : для студентов вузов, обучающихся по гуманитар. направлениям и специальностям / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - М. : Юрайт, 2012. - 415 с.

4. Мириманова, М. С. Конфликтология : учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по специальности 0322 - Организация воспитат. деятельности / М. С. Мириманова. - 2-е изд., испр. . - М. : Академия, 2004. - 318 с.

5. Соколова, О. И. Культура речевой коммуникации [Текст] : учеб. пособие для бакалавров, специалистов и магистров неязыковых вузов / О. И. Соколова, С. М. Федюнина, Н. А. Шабанова. - М. : [б. и.], 2009. - 134 с.

6. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для начального профессионального образования / Г. М. Шеламова. - 12-е изд., стер. - Москва : Академия, 2013. - 189 с.

8. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

Форма итоговой аттестации – дифференциальный зачет, которая может быть получена по накопительной системе: посещаемость и работа на лекционных занятиях, работа на практических занятиях, выполнение и сдача необходимых документов по предусмотренным формам деятельности студентов в рамках самостоятельной работы.

Лекции

- присутствие на лекции – 0,5 баллов (максимальное количество – 6 баллов);
- конспектирование лекции – 0,5 баллов (максимальное количество – 6 баллов).

Практические занятия

- присутствие на практическом занятии – 0,5 баллов (максимальное количество – 6 баллов);
- работа на практическом занятии – 3 балла (максимальное количество – 24 балла);
- написание терминологического диктанта – 1,5 баллов (максимальное количество – 15 баллов).

Самостоятельная работа

- наличие конспекта к практическому занятию – 1 балл (максимальное количество – 8 баллов).

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» составляет 65 баллов.

Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» в дифференцированный зачет:

51-65 баллов	«отлично»
36--50 баллов	«хорошо»
21-35 баллов	«удовлетворительно»
0-20 баллов	«не удовлетворительно»

9. Материально-техническая база

- подключенный к компьютеру проектор для демонстрации презентаций;
- для подготовки материала к занятиям преподавателю требуется программный пакет MS Office 2003 и выше;
- для сканирования учебной литературы и вспомогательного материала, для сохранения его в форматах *.doc или *.docx, *.pdf и *.djvu необходим программный пакет ABBYY Fine Reader 11;
- для цифровой обработки сканированных изображений необходим программный пакет Adobe Photoshop 10 или аналогичный.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	ФИО	Подпись	Дата