Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО
На заседании Педагогического совета
От 27.05.2025 г.
Протокол №4

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»
Кривоносов А.М.
27.05.2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00F888BBB6190C0BBF783F46124F237295
Владелец: Кривоносов Анатолий Михайлович
Действителен: с 14.05.2025 до 07.08.2026

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ и КОНФЛИКТОЛОГИЯ

для специальности среднего профессионального образования

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

заочная форма обучения

Санкт-Петербург
2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для реализации образовательной программы среднего профессионального образования для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Разработана на основании ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.) с учетом примерной ООП по данной специальности.

СОГЛАСОВАНО
На заседании
Методического совета
Протокол №3 от 16.04.2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ и КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: профессиональный учебный цикл

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

формируемыеПК, ОК, ЛР	**Умения**	**Знания**
ОК 01-05 ОК 09 ЛР1-12, ЛР13	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- 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.

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 иностранных языках

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	58
Во взаимодействии с преподавателем (всего)	8
Теоретические занятия	4
практические занятия	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	50

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)	Объем часов	Осваиваемые компетенции
Введение. Психология общения как наука			
Тема 1. Общение и коммуникация.	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	1.Понятие общение в психологии. Цели и функции общения. Виды и уровни общения. Роль общения в профессиональной деятельности специалиста в области туризма.	1	
	2.Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная. Общение и деятельность.		
	Самостоятельная работа обучающихся №1: 1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни». 2. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности (сочинение-рассуждение).	2	
Раздел 1. Многоплановый характер общения			
Тема 1.1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	1.Вербальная и невербальная коммуникация. Невербальные средства общения. Методы развития коммуникативных способностей.	1	
	2. Причины плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры.		
	Самостоятельная работа обучающихся №2: 1. Написание эссе на тему «Важность коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности» 2.Заполнить таблицу на тему «Виртуальное общение, достоинства и недостатки».	3	
Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	Понятие «социальная перцепция». Роль восприятия в процессе общения. Факторы, влияющие на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	Самостоятельная работа обучающихся №3: 1. Определить с какими ошибками и закономерностями казуальной атрибуции вы сталкиваетесь в повседневной жизни. 2. Какие стереотипы существуют в вашей профессии и каково их значение?	5	
Тема 1.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	1.Понятия «личность», «индивидуальность». Индивидуально-психологические качества личности: «темперамент, характер, воля, эмоции. Учет типа темперамента в общении. Проявление особенностей характера в общении.		

общении	**Самостоятельная работа обучающихся №4** 1.Отработка навыков проявления и сдерживания в нужный момент эмоций. 2.Рассмотрение особенностей стресса	5	
Раздел 2. Этика и психология делового общения			
Тема 2.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	1.Понятия этики и морали. Категории этики.		
	2.Нормы морали. Моральные нормы и принципы как основа эффективного обучения.		
	Самостоятельная работа обучающихся№5: 1.Изучение дополнительных источников по данной теме	5	
Тема 2.2. Особенности делового общения	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	1.Профессиональное и деловое общение. Профессиональная этика. Деловое общение. Культура и формы делового общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся№6: Основы делового общения в профессиональной деятельности. Решение ситуационных задач.	5	
Тема 2.3. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	**Содержание учебного материала**	1	ОК 1-5, 9
	1.Основные понятие об этикете. Имидж: определение и основная характеристика		
	2.Социальные основы деловых коммуникации.		
	3.Особенности национального этикета.		
	4.Этика телефонного общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся №7: 1.Подготовка самопрезентации на тему: «Я в своей профессии». Выполнить в виде презентации power point	5	
2.4 Формы деловых коммуникаций	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	1.Деловая беседа, деловые переговоры и дискуссии.		
	2.Современные технические средства коммуникации Служебно-деловая переписка.		
	3.Психологические особенности обслуживания клиентов.		
Раздел 3. Психология конфликта			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	Определение понятия «конфликт». Структура и типология конфликта		
	Самостоятельная работа обучающихся №8: 1. Составить подборку пословиц и поговорок на тему «Конфликт». Проанализировать материал с точки зрения особенностей конфликта.	5	
Тема 3.2. Особенности управления	**Содержание учебного материала**	**1**	ОК 1-5, 9
	1.Стратегии поведения в конфликтной ситуации.		

конфликтами	2.Алгоритм управления конфликтом. Технологии разрешения конфликта.		
	3.Типы ситуаций взаимодействия людей. Психологические эффекты взаимодействия людей. Стратегии, стили, типы взаимодействий.		
	Самостоятельная работа обучающихся №9: 1. Выполнение самодиагностики. Диагностический инструментарий. Тест «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса. Анализ своего поведения на основе диагностики и составление алгоритма управления конфликтом.	5	
Тема 3.3 Искусство управлять общением	**Содержание учебного материала**		ОК 1-5, 9
	1.Управление общением. Законы управления общением.		
	Самостоятельная работа №10: Домашняя контрольная работа. Подготовка к дифференцированному зачету	10	
	Практическое занятие №1: 1.Пройти Тест «Моя тактика ведения переговоров» «Психогеометрический С. Деллингер» 2.Составить самоанализ.	1	
	Практическое занятие №2: 1.Проведение деловой игры и интерактивных упражнений.	1	
	Дифференцированный зачет	**2**	
	Всего во взаимодействии с преподавателем	**8**	
	Самостоятельной работы, всего	**50**	
	ВСЕГО:	**58**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Оборудование учебного кабинета: столы, стулья, доска.

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран, мультимедийные средства обучения (компьютерные презентации, фильмы).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Литература

Основная литература

[1]Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И. Ю.Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М.: Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. . –Режим доступа: https: //urait.ru. Для СПО

[2]Рогов, Е.И. Психология общения : учебник / Рогов Е.И. — Москва: КноРус,2023. — 260 с. - Режим доступа: https://www.book.ru. Для СПО

[3]Сахарчук Е.С. Психология делового общения. : учебник / Сахарчук Е.С. —Москва: КноРус, 2022.— 196 с. - Режим доступа: https://www.book.ru. Для СПО

[4]Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва :КноРус, 2022. — 256 с. —(СПО)

[5]Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб.пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. -50 экз

Дополнительная литература

[6] Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. - 50 экз.

[7] Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php. Для СПО

Интернет - ресурсы:

1. http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html - психологический журнал. Институт психологии РАН.
2. https://www.book.ru/search2 - электронно-библиотечная система book.ru.
3. https://znanium.com – электронно-библиотечная система znanium.
4. http://www.psy.msu.ru/links/liter.html -психологическая литература факультета психологии МГУ.
5. http://flogiston.ru/library - электронно-библиотечная система flogiston. Актуальная психология России и стран СНГ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и промежуточной аттестацией.

Методы контроля направлены на проверку обучающихся:

✓ – выполнять условия здания на творческом уровне с представлением собственной позиции;

✓ – делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;

✓ –осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;

✓ – работать в группе и представлять как свою, так и позицию группы

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать взаимосвязь общения и деятельности; Знать цели, функции, виды и уровни общения; Знать роли и ролевые ожидания в общении; Знать виды социальных взаимодействий; Знать механизмы взаимопонимания в общении; Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; Знать этические принципы общения; Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Решение ситуационных задач Тестирование Контроль за ведением дневника наблюдения Наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в тренинговой работе. Дифференцированный зачёт