

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

Должность: Ректор

Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)

Дата подписания: 27.12.2024 15:44:11

Уникальный программный ключ:

e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Шитиковым П.М.

РАЗРАБОТЧИК

Кожевникова Э.П.

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа учебного предмета

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: Туроператорские и турагентские услуги

форма обучения: очная

язык реализации: русский

1. Планируемые результаты освоения дисциплины

Код компетенции	Знания	Умения	Навыки
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>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.</p>	<p>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).</p>	
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок применения и программное обеспечение в</p>	<p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения</p>	

	<p>профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>	<p>профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p>	
<p>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.</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p>	
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе</p>	

	деятельности	профессиональной деятельности	
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	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	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 планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы	роли и ролевые ожидания в общении виды социальных взаимодействий механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения роли и ролевые ожидания в	владеть культурой межличностного общения владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	

	общении		
--	---------	--	--

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего (ак.ч.)	Кол-во часов в семестре (ак.ч.)
		5 семестр
Учебная нагрузка обучающегося	72	72
Из них:		
Учебные занятия (всего):		
Урок		
Лекция	24	24
Практическое занятие (Семинар)	36	36
Лабораторное / Практическое занятие по подгруппам		
Выполнение курсового проекта (работы)		
Консультации		
Самостоятельная работа	12	12
Ви д промежуточной аттестации	Дифференцированны й зачет	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

2	Вид учебной деятельности (ак.ч.)					
	Урок	Лекция	Практическое занятие (Семинар)	Лабораторное / Практическое	Выполнение курсового проекта	Самостоятельная работа
Семестр (5)						
Введение. Стартовая диагностика обучающихся		2	0			
Раздел 1. Этика и культура делового общения		8	6			4
Тема 1.1. Цели, функции, виды и уровни общения		2				
Тема 1.2 Роли и ролевые ожидания в общении		2				
Тема 1.3 Этические принципы общения		2				
Самостоятельная работа № 1 Коммуникации и установление контакта						4
Практическое занятие № 1. Планирование, прогнозирование и анализ результатов делового общения			2			
Тема 1.4 Специфика делового общения		2				
Практическое занятие № 2. Решение кейса «Создание условий эффективного общения в коллективе»			2			
Контрольное занятие № 1. Круглый стол «Установление контактов между различными возрастными и социальными группами»			2			
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения		6	12			8
Тема 2.1 Механизмы взаимопонимания в общении		3	2			
Самостоятельная работа 2. Вербальное общение			–			4
Практическое занятие №3. Семинар-тренинг «Риторика: обретение собственного речевого стиля»			2			
Самостоятельная работа 3. Невербальное общение			–			4
Практическое занятие №4. Семинар-тренинг «Язык тела: понимание жестов других людей, расположение к себе своими»			2			
Практическое занятие №5. Ролевая игра «Беседа с начальником»			2			
Тема 2.2 Саморегуляция в общении		3				
Практическое занятие №6. Тренинг по применению приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения			2			
Контрольное занятие № 2. Решение ситуационных задач «Учёт индивидуальных особенностей личности в деловом общении»			2			
Раздел 3 Профессиональная этика		4	14			
Тема 3.1 Сущность и виды профессиональной этики		4				
Практическое занятие №7. Характеристика норм и			2			

правил профессиональной этики						
Практическое занятие №8. Защита мини-проекта «Соблюдение делового этикета»			2			
Практическое занятие №9. Семинар-тренинг «Этика профессионала: профессионалом не только быть, но и выглядеть»			2			
Практическое занятие №10. Оценка закономерности формирования и развития команды			2			
Практическое занятие №11. Семинар-тренинг "Формирование и развитие корпоративной этики"			2			
Практическое занятие №12. Решение ситуационных задач на применение техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности			2			
Контрольное занятие № 3. Работа над проектом «Разработка профессионального кодекса специалиста по туризму и гостеприимству»			2			
Раздел 4. Конфликт как социальный феномен общественной жизни		4	4			
Тема 4.1 Классификация конфликтов		2				
Практическое занятие №13. Стратегия и правила поведения в конфликтах. Тренинг по выбору оптимальной стратегии поведения в конфликтной ситуации. Решение ситуационных задач по использованию эффективных приёмов управления конфликтами.			2			
Тема 4.2 Культура делового спора		2				
Практическое занятие №16. Деловая игра «Презентация туристического продукта»			2			
Консультации						
Промежуточная аттестация		<i>Дифференцированный зачет (3 семестр)</i>				
Всего			24	36		12

3. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся осуществляются с применением оценочных материалов по дисциплине (приложение № 1 - № 2 к рабочей программе дисциплины), включающих открытую (доступную к опубликованию) и закрытую (не размещаемую в свободном доступе) части.

4. Условия реализации дисциплины

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации дисциплины

Освоение программы учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» предполагает наличие учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

4.1.1. Основная литература:

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513114>.

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513382>.
3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533882>.
2. Кузнецова М.А. Психология общения: Учебное пособие для СПО. — М.: РГУП, 2019. — 167 с. ISBN 978-5-93916-811-3
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513673>.

4.1.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

LibreOffice, платформы: Яндекс. Мессенджер, Яндекс.Телемост.

4.3. Материально-техническое обеспечение реализации дисциплины:

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска

аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование дисциплины (модуля)

Открытая часть

1. Система оценивания

Приводится описание системы оценивания, применяемой при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

2. Паспорт оценочных материалов

Темы дисциплины	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
Текущий контроль успеваемости			
Задания для стартовой диагностики	Устный опрос Наблюдение за деятельностью обучающихся	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ПК 2.1	Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы.
Практические занятия	Оценка выполненных заданий. Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09	Результаты работы Оценка «5»: Все задания выполнены верно. Оценка «4»: Правильно выполнены не менее $\frac{3}{4}$ всех заданий Оценка «3»: Правильно выполнено не менее $\frac{1}{2}$ заданий Оценка «2»: Не выполнено более половины заданий
Практикоориентированные ситуационные и педагогические задачи	Оценка устных ответов Оценка участия в обсуждении	ОК 01 – ОК 06, ОК 09 ПК 2.1	
			Самостоятельная работа Оценка «5» Обучающийся показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий и явлений. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ

		<p>конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий; излагает материал литературным языком. Самостоятельно и рационально использует справочные материалы, дополнительную литературу. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета.</p> <p>Оценка «4» Обучающийся показывает знания изученного материала. Дает полный и правильный ответ; допускает незначительные ошибки и недочеты при определении понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником. Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.</p> <p>Оценка «3» Обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении; материал излагает</p>
--	--	---

			<p>несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки. Допустил ошибки и неточности в использовании терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении. Испытывает затруднения в применении знаний. Допускает одну-две грубые ошибки.</p> <p>Оценка «2» Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов. Допускает более двух грубых ошибок.</p>
Промежуточная аттестация обучающихся			
<i>Дифференцированный зачет</i>	Тестовые и практические задания	ОК 01- ОК 05, ОК 09, ПК 2.1	Оценка тестовых и устных ответов. Оценка участия в обсуждении

3. Типовые оценочные материалы

Приводятся типовые комплекты оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, указанных в таблице. По решению автора(ов) в данном разделе рабочей программы отдельные оценочные материалы могут быть приведены полностью (перечень вопросов к экзамену/зачету, темы докладов, рефератов, проектов и др.)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование дисциплины (модуля)

Закрытая часть

Закрытая часть оценочных материалов содержит полные комплекты всех оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, указанных в таблице открытой части.

При направлении РПД на согласование в СЭД закрытая часть оценочных материалов должна быть прикреплена в карточку проекта в виде отдельного файла в формате pdf. Закрытая часть оценочных материалов не размещается в свободном доступе на официальном сайте Университета / филиала.