

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой) комиссией для
учебно-методического обеспечения
специальностей 43.02.10 Туризм и
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол
№ 1 от «11» сентября 2023 г.

Разработана на основе:
– Федерального государственного
образовательного стандарта профессионального
образования по специальности 43.02.16 Туризм
и гостеприимство (ФГОС СПО) (утвержден
приказом Минпросвещения России от
12.12.2022 г. № 1100).

Разработчик: Кузьмина К.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Рецензент: Мурго Д.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Содержание

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины Психология делового общения и конфликтология является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

1.3.1. Цель дисциплины: формирование у обучающихся комплекса психологических знаний, необходимых для развития профессионально важных качеств и значимых свойств личности.

1.3.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

- общих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: <ul style="list-style-type: none">– 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). Знания: <ul style="list-style-type: none">– 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	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.
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>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную 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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная

		<p>терминология;</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; – правила разработки бизнес-планов; – порядок выстраивания презентации; – кредитные банковские продукты.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений.
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	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности; – применять стандарты антикоррупционного поведения. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по специальности; – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; – определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по

	изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона. Знания: – 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.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения: – 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. Знания: – 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.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: – 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. Знания: – 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;

		<ul style="list-style-type: none"> – особенности произношения; – правила чтения текстов профессиональной направленности.
--	--	--

- профессиональных компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения,

		<p>переговоров, конфликтологии;</p> <ul style="list-style-type: none"> – оказывать первую помощь – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществление приема заказов от туристов; – проверка наличия всех реквизитов заказа; – идентификация вида заказа; – направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения;

		<ul style="list-style-type: none"> – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;

		<ul style="list-style-type: none"> – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.
ПК. 3.1	Поддержание информационно и организационно экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг; – обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами; – оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; – контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; – оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг; – налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; – соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; – особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); – туристский потенциал населенного пункта (района); – теоретические основы экскурсионной деятельности; – этика и культура межличностного общения; <p>правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.</p>
ПК 3.2.	Оказывать помощь экскурсоводу (гиду)	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнение поручений экскурсовода

	<p>в процессе экскурсионного обслуживания</p>	<p>информационно-справочного, технического и организационного характера;</p> <ul style="list-style-type: none"> – оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии; – оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; – оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья; – осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро; – информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах; – организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов); – налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; – соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; – особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); – туристский потенциал населенного пункта (района); – теоретические основы экскурсионной деятельности; – этика и культура межличностного общения; <p>правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.</p>
--	---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	66
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
теоретические занятия	22
практические занятия	34
в том числе: в форме практической подготовки	34
самостоятельная работа	6
промежуточная аттестация	4
Промежуточная аттестация в форме: зачета.	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Введение в дисциплину		14	
Тема 1.1 Введение в психологию	Содержание учебного материала	1	ОК 01- ОК 09
	Становление предмета психологии. Психика и формы её проявления. Отрасли психологии.		
Тема 1.2 Биологические основы психики	Содержание учебного материала	1	ОК 01- ОК 09
	Общие закономерности строения и функционирования мозга человека. Базовые нейрофизиологические механизмы, обеспечивающие осуществление психических процессов и организацию целенаправленного поведения. Возрастные изменения и патологии функционирования мозга человека.		
Тема 1.3. Основы социальной психологии	Содержание учебного материала	2	ОК 01- ОК 09
	Социальная психология: предмет и методы. Основные направления социальной психологии: социальное познание, социальная коммуникация, социальное взаимодействие. Социальная категоризация, атрибутивные суждения, ценности, социальные верования и аттитюды.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Контрольная работа по введению в психологию и биологическим основам психики. Исследование индивидуальных предпочтений в выборе социальных категорий. Проведение экспериментов, посвященных эффектам эвристик репрезентативности, доступности, приспособления и моделирования. Работа с каузальной атрибуцией и ошибками атрибуции. Разбор мифов, связанных с атрибуцией вины. Описание собственных ценностей и аттитюдов. Контрольная работа по атрибуции черт и причин.	4	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Тема 1.4. Социальное познание	Содержание учебного материала	1	ОК 01- ОК 09
	Общие представления о восприятии, внимании, памяти, мышлении, воображении. Эмоционально-волевые процессы (общепсихологические представления и специфика изучения в рамках социальной психологии): определение и функции эмоций, роль атрибуции в возникновении эмоций, влияние эмоций на социальное познание.		

	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Исследование эмоциональной сферы с помощью проективных методик. Понятие ассертивности в общении и отработка алгоритма ассертивного отказа. Контрольная работа по эмоциям и эмоциональным состояниям.	2	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Тема 1.5. Я-концепция	Содержание учебного материала Определение, структура и функции Я-концепции. Источники Я-концепции: социальное сравнение. Мотивация создания представления о себе. Самооценка. Самоэффективность. Самопрезентация.	1	ОК 01- ОК 09
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Исследование эффектов мотивации самовозвышения: ложная уникальность, ложное согласие, нереалистичский оптимизм. Анализ стратегий создания впечатления о себе. Контрольная работа по самооценке и самопрезентации.	2	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Раздел 2. Социальная коммуникация		13	
Тема 2.1. Общение как процесс обмена информацией и как взаимодействие	Содержание учебного материала Понятие, стороны и функции общения. Цели и нормы вербальной коммуникации.	3	ОК 01- ОК 09
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Исследование коммуникативных барьеров. Отработка разных стилей коммуникации. Контрольная работа по вербальной коммуникации.	2	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Тема 2.2. Специфика невербальной коммуникации	Содержание учебного материала Понятие и цели невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации.	2	ОК 01- ОК 09
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Анализ литературных отрывков с точки зрения представленных в них невербальных систем. Отработка правил невербальной коммуникации, а также правил негативной обратной связи. Игра «испорченный телефон» как способ выработки навыков эффективной коммуникации и конструктивной критики. Контрольная работа по невербальной коммуникации.	6	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Раздел 3. Социальное взаимодействие и конфликтология		17	
Тема 3.1. Агрессивное поведение	Содержание учебного материала Истоки и виды агрессии. Механизмы и факторы агрессии.	2	ОК 01- ОК 09
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Исследование уровня агрессивности.	2	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1,

	Отработка методов уменьшения агрессии. Контрольная работа по теме агрессивного поведения.		ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Тема 3.2. Помогающее поведение	Содержание учебного материала	1	ОК 01- ОК 09
	Истоки и виды помощи. Мотивация помогающего поведения. Механизмы и факторы помощи.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Анализ условий помогающего поведения. Контрольная работа по теме помогающего поведения.	2	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Тема 3.3. Понятие социального конфликта	Содержание учебного материала	4	ОК 01- ОК 09
	Виды, структура и динамика конфликтов. Типы межличностных конфликтов. Межгрупповые конфликты: стереотипы и предрассудки. Механизмы предотвращения конфликта: конкуренция и кооперация.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Когнитивный диссонанс как пример внутриличностного конфликта, исследование стратегий уменьшения когнитивного диссонанса. Социальные дилеммы и способы их решения. Отработка процедур урегулирования конфликтов (переговоры, основы медиации, нормы справедливости). Контрольная работа по теме конфликтного взаимодействия.	6	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Раздел 4. Убеждающая коммуникация		15	
Тема 4.1. Убеждение как процесс получения согласия	Содержание учебного материала.	2	ОК 01- ОК 09
	Определение и модели убеждения. Стадии и механизмы убеждающей коммуникации		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Составление и анализ убеждающего сообщения. Контрольная работа по теме убеждающей коммуникации.	4	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Тема 4.2. Условия эффективной убеждающей коммуникации	Содержание учебного материала	2	ОК 01- ОК 09
	Условия эффективности убеждения: идеальный коммуникатор, идеальное сообщение. Сопротивление убеждению.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Презентация убеждающих сообщений.	4	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК. 3.1, ПК 3.2
Самостоятельная работа		6	
Промежуточная аттестация		4	
Всего:		66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия кабинета профессиональных дисциплин.

Учебное оборудование: рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя, маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: комплекты учебно-методических материалов и методических пособий, стенды, плакаты.

Технические средства: компьютеры по количеству обучающихся; локальная компьютерная сеть и глобальная сеть Интернет; системное и прикладное программное обеспечение; антивирусное программное обеспечение; специализированное программное обеспечение; мультимедиапроектор; интерактивная доска/панель/экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Лопарев А.В. Конфликтология: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2023. - 298 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13832-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/515208>.
2. Рамендик Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2023. - 196 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16967-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/532126>.

Дополнительная литература:

1. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М.Ю. Коноваленко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2023. - 476 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-11060-9. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/511865>.
2. Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. - М.: Юрайт, 2023. - 239 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16429-9. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/531023>.
3. 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. - М.: Юрайт, 2023. - 202 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-06957-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/516252>.

Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов, <http://www.school-collection.edu.ru>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам, <http://www.window.edu.ru>
3. Научно-популярный психологический портал (информационный портал по психологии) <https://psychojournal.ru>
4. Национальная энциклопедическая служба <https://vocabulary.ru>
5. Психологический форум сайта «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/talk>
6. Российский портал открытого образования, <http://www.edu.ru>
7. Справочник образовательных ресурсов «Портал цифрового образования», <http://www.digital-edu.ru>
8. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>

9. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
10. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>
11. Энциклопедия практической психологии <http://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, а также занятий в форме практической подготовки, направленных на формирование общих и профессиональных компетенций:

Общая/профессиональная компетенция	Тип оценочных мероприятий
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Устные и письменные опросы Домашнее задание творческого характера Активность на занятиях (высказывание суждения, дополнения к ответам сокурсников и т.д.) Практические работы Контрольные работы Самостоятельная работа Тестирования Зачет
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 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	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	
ПК. 3.1. Поддержание информационно и организационно экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	
ПК 3.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	