

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
**«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**  
для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Обязательный профессиональный блок

Общепрофессиональный цикл

## БЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

#### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью социально-гуманитарный цикл ОПОП-П в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Код умений	Умения	Код знаний	Знания
ОК 01	Уо 01.01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте	Зо 01.01	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
	Уо 01.02	анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части	Зо 01.02	основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
	Уо 01.03	определять этапы решения задачи		
	Уо 01.04	выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы		
	Уо 01.05	составлять план действия		
ОК 02	Уо 02.01	определять задачи для поиска информации	Зо 02.01	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
	Уо 02.02	определять необходимые источники информации	Зо 02.02	приемы структурирования информации
	Уо 02.03	планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию	Зо 02.03	формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации
ОК 03	Уо 03.02	применять современную научную профессиональную терминологию	Зо 03.02	современная научная и профессиональная терминология
	Уо 03.03	определять и выстраивать траектории профессионального	Зо 03.03	возможные траектории профессионального развития и самообразования

		развития и самообразования		
ОК 04	Уо 04.01	организовывать работу коллектива и команды	Зо 04.01	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
	Уо 04.02	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Зо 04.02	основы проектной деятельности
ОК 05	Уо 05.01	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Зо 05.01	особенности социального и культурного контекста
			Зо 05.02	правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09	Уо 09.01	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы	Зо 09.01	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
	Уо 09.02	участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	Зо 09.02	основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
	Уо 09.03	строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности		
	Уд 09.01	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Зд 09.01	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении, этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

	Уд 09.02	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Зд 09.02	виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
--	----------	--	----------	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	54
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	30
в т. ч.:	
теоретическое обучение	22
практические занятия	30
Самостоятельная работа	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы	Код Н/У/З
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>2/-</b>		
<b>Тема Введение</b>	<b>1.1. Содержание учебного материала</b> 1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Уо 01.01 Зо 01.01 Уо 02.01 Зо 02.01 Уо 03.02 Зо 03.02 Уо 04.01 Зо 04.01 Уо 05.01 Уд 09.01 Зд 09.01
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>28/16</b>		
<b>Тема Общение основа человеческого бытия</b>	<b>2.1. Содержание учебного материала</b> 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Уо 01.01 Уо 01.02 Зо 01.02 Уо 01.03 Уо 02.02 Зо 02.02 Уо 03.03
<b>Тема Общение как восприятие</b>	<b>2.2. Содержание учебного материала</b> 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	<b>8/4</b>		Зо 03.03 Зо 05.01 Уо 09.01

людьми друга	друг	2.Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		Зо 09.01 Уд 09.02 Зд 09.02
		<b>В том числе практических занятий</b>		
		<b>Практическое занятие №1</b> Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».		
		<b>Практическое занятие №2</b> Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Тема Общение как взаимодействие	2.3.	<b>Содержание учебного материала</b>		
		1.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
Тема Общение как обмен информацией	2.4.	<b>Содержание учебного материала</b>	8/6	
		1.Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
		<b>В том числе практических занятий</b>		
		<b>Практическое занятие №3</b> Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения.		
		<b>Практическое занятие №4</b> Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения.		
		<b>Практическое занятие №5</b> Ролевые игры, направленные на развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики		<b>Содержание учебного материала</b>	8/6	
		1.Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
		<b>В том числе практических занятий</b>		
		<b>Практическое занятие №6</b> Ролевые игры, направленные на навыки		

	корректного ведения диспута.			
	<b>Практическое занятие №7</b> Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления.			
	<b>Практическое занятие №8</b> Ролевые игры, направленные на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр			
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>14/10</b>		
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ОК 09	Уо 01.01
	1.Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов			Зо 01.01
	<b>В том числе практических занятий</b>			Уо 01.04
	<b>Практическое занятие №9</b> Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.			Уо 01.05
	<b>Практическое занятие №10</b> Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.			Уо 02.03
				Зо 02.03
				Уо 05.01
				Зо 05.01
				Зо 05.02
				Уо 09.02
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/6</b>		Зо 09.02
	1. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.			Уо 09.03
	<b>В том числе практических занятий</b>			Уд 09.01
	<b>Практическое занятие №11</b> Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.			Уд 09.02
	<b>Практическое занятие №12</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.			Зд 09.02
	<b>Практическое занятие №13</b> Саморегуляция в процессе общения. Составление и анализ опросов на выявление источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов			
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>10/4</b>		
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ОК 09	Уо 01.01
	1.Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.			Зо 01.01
	<b>В том числе практических занятий</b>			Уо 02.01
				Зо 02.01
				Уо 03.02



	<b>Практическое занятие №14</b> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности			Зо 03.02 Уо 04.01
	<b>Практическое занятие №15</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности			Зо 04.01 Уо 05.01
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения.			Уд 09.01 Зд 09.01
<b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b>				
<b>Всего:</b>		<b>54/30</b>		

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет «Психологии», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с.

Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL:

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО

Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL:

6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/945172>

Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-

Юриденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю.

Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М.

Г

€

#### 3.2.2. Дополнительные источники

Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. —

и

Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/943022>

к

д

р

о

в

н

ы

в

.

с

ж

и

иселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/942975>

**ОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА  
РЕЗУЛЬТАТОВ  
ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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.</p>	<p>Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций</p> <p>Итоговый контроль: эссе подготовленного обучающимся мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем - компьютерный тест на знание терминологии.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий; защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>