

ООО «Академия»  
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**  
Наименование специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Направленность: Туроператорские и турагентские услуги

2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины ОП.08	3
2	Структура и содержание учебной дисциплины ОП.08	4
3	Условия реализации учебной дисциплины ОП.08	9
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОП.08	11

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

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

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"><li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>– роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</li><li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>– этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>– приемы саморегуляции в процессе общения.</li></ul>

### За счет вариативной части студент должен уметь:

- *поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;*
- *применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации;*
- *сохранять самообладание, уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности: разрабатывать плана-схемы публичного выступления;*
- *готовить речь на заданную тему для определенной аудитории;*
- *анализировать правила проживания для того, чтобы определять варианты и решения проблемной ситуации.*

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	62
<b>Из</b> в форме практической подготовки	30
<b>В</b> :	
теоретическое обучение	20
практические	30
<i>Консультации (в т.ч. Самостоятельная внеаудиторная работа)</i>	6
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	6

## 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 <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>		<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			<b>2/-</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	<b>1</b>	<b>Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».</b> 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. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения.	2	ОК 01-05 ОК 09
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			<b>10/22</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>2</b>	<b>Общение в системе межличностных и общественных отношений.</b> Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
<b>Тема 2.2. Общение как</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09

<sup>1</sup> В соответствии с Приложением 3 ПООП.

восприятие людьми друг друга	3	<b>Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.</b> Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>6</b>	
	4	<b>№ 1. Самодиагностика по теме «Общение».</b> Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Использование приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	5	<b>№ 2. Самоанализ результатов тестирования.</b> Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	6	<b>№3. Поддержание внешнего вида согласно установленным стандартам</b>	2	
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	ОК 01-05 ОК 09
	7	<b>Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.</b> Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	ОК 01-05 ОК 09
	8	<b>Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.</b> Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>8</b>	
	9	<b>№4. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения</b>	2	
	10	<b>№5.Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения.</b> Развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.	2	
	11	<b>№ 6. Ролевые игры, направленные на применение техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации</b>	2	
	12	<b>№7.Анализ ролевых игр.</b> Применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.	2	

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		<b>10</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>13</b>	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>8</b>	
	<b>14</b>	№ 8. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута	2	
	<b>15</b>	№ 9. Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления	2	
	<b>16</b>	№ 10. Ролевые игры, направленные на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2	
	<b>17</b>	№11. Ролевые игры, направленные на сохранность самообладание, уверенности в себе при осуществлении профессиональной деятельности	2	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			<b>4/2</b>	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		<b>4</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>18</b>	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>2</b>	
<b>19</b>	№ 12. Тест: «Твоя конфликтность». «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		<b>2</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>20</b>	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. 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. Приемы саморегуляции в процессе общения.	2	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>			<b>4/6</b>	
Тема 4.1. Общие сведения об этической	Содержание учебного материала		<b>10</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>21</b>	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	

культуре	22	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		<b>6</b>	
	23	№13. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	24	№14. <i>Разработка плана-схемы публичного выступления. Подготовка речи на заданную тему для определенной аудитории.</i>	2	
	25	№15. <i>Анализ правил проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации</i>	2	
<b>Промежуточная аттестация-Экзамен</b>			6	
<b>Консультации ( . . )</b>			6	
<b>Всего:</b>			<b>62</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии образовательной программой по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

#### **3.2. Основные печатные и электронные издания**

1. 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. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>
2. 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: <https://profspo.ru/books/87797>
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>
4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
5. 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: <https://profspo.ru/books/104899>
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>
7. 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 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .
8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. —

ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

10. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019.

11. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

12. Н.А.Корягина .Психология общения. Учебник и практикум для студентов СПО.-М., Изд-во «Юрайт», 2019

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. 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]. – URL:<https://book.ru/book/935765>

2. 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>

3. Киселев, 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>

4. Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>.

5. Правовая система «Консультант плюс» - <http://www.consultant.ru>

6. Информационно-правовой портал «Гарант» - <http://base.garant.ru>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения <sup>2</sup>	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, мультимедийных презентаций.</p> <p>Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися 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, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене</p>

<sup>2</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.