

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

**По специальности:
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация:
Специалист по туризму**

Форма обучения – заочная

Год набора – 2024

Дербент 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ПП и Гд
(занимаемая должность)

М.И. Идрисова
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

«28» 06 2024 г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова
(степ., инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	Ошибка! Закладка не определена.
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	Ошибка! Закладка не определена.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство**, входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология относится к общепрофессиональному учебному циклу.

1.3 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие общие, профессиональные компетенции и личностные результаты, включающие в себя способность:

Код ОК	Наименование компетенции	Умения	Знания
OK 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	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).	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

OK 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>определять задачи для поиска информации.</p> <p>определять необходимые источники информации.</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурить получаемую информацию.</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска.</p> <p>оформлять результаты поиска,</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</p> <p>использовать современное программное обеспечение</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.</p> <p>приемы структурирования информации.</p> <p>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и</p> <p>программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
OK 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности</p> <p>основы проектной деятельности</p>
OK 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,</p> <p>проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста;</p> <p>правила оформления документов и построения устных сообщений</p>

OK 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы.</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые).</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p> <p>особенности произношения правил чтения текстов профессиональной направленности</p>
-------	---	--	---

1.4 Количество часов на освоение учебной дисциплины

Вид учебной работы	Количество
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	14
в том числе:	
- лекционные занятия	4
- практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	44
Экзамен	6

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Всего	Лекционные занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	6	4	2	2	-	-
Тема 1.1. Введение	6	4	2	2	-	-
Раздел 2. Психология общения	34	26	8	2	6	-
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	6	4	2	2	-	-
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	8	6	2	-	2	-
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	8	6	2	-	2	-
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	6	6	-	-	-	-
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	6	4	2	-	2	-
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	12	10	2	-	2	-
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	4	4	-	-	-	-
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	8	6	2	-	2	-
Раздел 4. Этические формы общения	6	4	2	-	2	-
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	6	4	2	-	2	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6					-
Всего	64	44	14	4	10	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ч	Коды компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		6	
Тема 1.1. Введение	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении</p>	2	OK 01-05 OK 09
Раздел 2. Психология общения		34	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.</p> <p>Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p>	2	OK 01-05 OK 09
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.</p> <p>Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</p> <p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p> <p>Практические занятия</p> <p>Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.</p>	6	OK 01-05 OK 09
		2	

	Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Самостоятельная работа обучающихся Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	6	OK 01-05 OK 09
	Практические занятия Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Самостоятельная работа обучающихся Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры Невербальная коммуникация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование неверbalного общения. Анализ ролевых игр. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	6	OK 01-05 OK 09
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Самостоятельная работа обучающихся Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Практические занятия Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	4 2	OK 01-05 OK 09
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		12	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	OK 01-05

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		OK 09	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов			
	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			
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Самостоятельная работа обучающихся	6	OK 01-05 OK 09	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.			
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.			
	Практические занятия	2		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.			
Раздел 4. Этические формы общения			6	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Самостоятельная работа обучающихся	4	OK 01-05 OK 09	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения			
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений			
	Практические занятия	2		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности Этнические принципы общения.			
Промежуточная аттестация в форме экзамена			6	
Всего:			64	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент,

ул. Кобякова, д.32,

ауд № 11 (1 эт.)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)

доска – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

проекционный экран - 1 шт.;

ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет»;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм) : учебник / Е. С. Сахарчук, ; под ред. Е. С. Сахарчук. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 189 с. — ISBN 978-5-4365-0138-3. — URL: <https://book.ru/book/919713>
2. Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2025. — 463 с. — ISBN 978-5-406-14313-1. — URL: <https://book.ru/book/957260>
3. Руденко, А. М., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / А. М. Руденко, С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2025. — 232 с. — ISBN 978-5-406-14540-1. — URL: <https://book.ru/book/957445>
4. Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2025. — 218 с. — ISBN 978-5-406-13839-7. — URL: <https://book.ru/book/955639>
5. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2025. — 196 с. — ISBN 978-5-406-13788-8. — URL: <https://book.ru/book/955597>
6. Аминов, И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-406-11894-8. — URL: <https://book.ru/book/950293>

Дополнительные источники:

1. Деловая риторика : учебное пособие / Е. В. Сергеева, А. И. Дунев, О. П. Семенец [и др.] ; под общ. ред. Е. В. Сергеевой. — Москва : КноРус, 2024. — 181 с. — ISBN 978-5-406-13101-5. — URL: <https://book.ru/book/954032>
2. Руденко, А. М., Психология : учебник / А. М. Руденко, С. И. Самыгин, ; под общ. ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2023. — 369 с. — ISBN 978-5-406-11157-4. — URL: <https://book.ru/book/948687>

3. Гац, И. Ю., Основы культуры профессионального общения : учебное пособие / И. Ю. Гац. — Москва : КноРус, 2024. — 248 с. — ISBN 978-5-406-13137-4. — URL: <https://book.ru/book/954652>
4. Рогов, Е. И., Психология общения + еПриложение: Тесты. : учебник / Е. И. Рогов. — Москва : КноРус, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-406-12827-5. — URL: <https://book.ru/book/952777>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины. 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	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.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.

<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>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</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности</p> <p>основы проектной деятельности</p> <p>особенности социального и культурного контекста;</p> <p>правила оформления документов</p> <p>и построения устных сообщений</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения правила чтения текстов</p> <p>профессиональной направленности</p>		
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины.</p> <p>распознавать задачу</p>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по</p>

<p>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</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</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 профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе</p>	<p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>
--	--	--

<p>профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 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</p>		
---	--	--