

**Министерство образования, науки и молодежной политики  
Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Краснодарского края  
«Горячключевской технологический техникум»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Приложение \_\_\_\_  
к ОПОП по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**2024г.**

Утверждена  
Директор



«29» августа 2024г.

Т.В. Хабарова

Рассмотрена на заседании педагогического совета  
протокол №1\_\_ от «29» августа 2024 г.

Рабочая программа ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» разработана на основе Примерной образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденной приказом ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

**Организация разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Горячключевской технологический техникум».

**Разработчик:** Глушень А.В., методист ГБПОУ КК ГТТ

\_\_\_\_\_   
подпись

**Рецензенты:** Гордаш Л.С., педагог-психолог ГБПОУ КК ГТТ

\_\_\_\_\_   
подпись

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....4**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....2**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....15**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ.....15**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ 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.

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	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	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.

## 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>	50
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	20
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
практические работы	18
<b>Промежуточная аттестация</b>	2

## 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
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психология общения</b>		<b>24/10</b>	
<b>Тема 1.1.</b> <b>Основные понятия психологии</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия (темперамент, эмоции, мотив, личность и др.) Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека Взаимосвязь общения и деятельности; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении.	2	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 1.2.</b> <b>Общение основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 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.	2	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 1.3.</b> <b>Восприятие людьми друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения <b>В том числе практические занятия</b> Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному	2	ОК 01-05 ОК 09

	общению.		
<b>Тема 1.4. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-05 ОК 09
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного 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 1.5. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-05 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. 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>		
	«Ролевые игры», направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	2	
<b>Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-05 ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.	2	
<b>Тема 1.7 Публичное выступление</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	Психологические особенности публичных выступлений. Понятие самопрезентация, Упражнения и техники на развитие навыков публичного выступления.		
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	«Публичные презентации» (товаров, услуг, предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса), анализ выступлений.	4	
<b>Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>14/8</b>	
<b>Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-05 ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	2	

<b>характеристики</b>	<b>В том числе практических занятий</b>		
	1.«Самодиагностика» (Тест: «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. 2.«Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации».	4	
<b>Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-05 ОК 09
	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.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		ОК 01-05 ОК 09
	«Приемы саморегуляции». Формирование навыков применения различных психологических приемов и техник саморегуляции. Дыхательные упражнения, вербальные и зрительные приемы. Экспрессия, регуляция мышечного тонуса.	2	
<b>Тема 2.3 Технология управления конфликтами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Функции конфликтов. Динамика конфликта. Технология управления конфликтами. Переговоры. Управление стрессами в конфликтных ситуациях . Этика в конфликтной ситуации.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	«Решение кейсов» Выполнение практико-ориентированных заданий, анализ ситуаций, формирование навыков бесконфликтного поведения.	2	
<b>Раздел 3. Этика общения</b>		<b>10/6</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-05 ОК 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 Этнические принципы общения.	2	
<b>Тема 3.2 Задачи речевого этикета</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Основные принципы делового общения. Правила делового общения. Субординация.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	«Ролевые игры.» Анализ, формирование этики делового общения. Тестирование.	2	

<b>Тема 3.3 Этикет деловой переписки</b>	<b>В том числе практических занятий</b> «Этикет деловой переписки» Написание резюме, анкеты, отзыва, официального письма, заявления и др.	<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>50</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет, оснащенный необходимой мебелью и оборудованием.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1. 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 ПРОФобразование: [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 ПРОФобразование: [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 ПРОФобразование: [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 ПРОФобразование: [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 ПРОФобразование: [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 // Лан : 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> .

### 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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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.	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; - тест на знание терминологии.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	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 зачете.