

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Зрыкина Маргарита Михайловна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 18.10.2023 11:35:02  
Уникальный программный ключ:  
16ca88dd558304ee45075941472700caa9f12060



**Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
«Среднерусский колледж управления и бизнеса»**

**ПРИНЯТА:**  
Педагогическим Советом  
Протокол № 1 от «29» августа 2023 г.  
Председатель \_\_\_\_\_ М.М. Зрыкина

**УТВЕРЖДЕНА:**  
Приказ № 01/29-08 от «29» августа 2023 г.  
Директор \_\_\_\_\_ М.М. Зрыкина

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.07 «Психология общения и конфликтология»**

**Уровень профессионального образования**  
Среднее профессиональное образование

**Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификации выпускника:** Специалист по туризму и гостеприимству  
**Уровень подготовки:** базовый

г. Калуга, 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.07«Психология общения и конфлик-  
тология»** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандар-  
та (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее –  
СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образова-  
ния и науки России №1100 от 12.12.2022, зарегистрированного в Министерстве юстиции  
России 24 января 2023 г. № 72111.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального  
образования «Среднерусский колледж управления и бизнеса»

## СОДЕРЖАНИЕ

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

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «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 примерной 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
Объем образовательной программы учебной дисциплины	100
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
лабораторные работы	
практические занятия	50
Самостоятельная работа	16
Промежуточная аттестация	4

### 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, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	ОК 01-05 ОК 09
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	4	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			
<b>Тема 2.1. Общение - основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	ОК 01-05 ОК 09
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном	1	

	<p>общении.          Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.          Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение - основа человеческого бытия»          Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения</p>		
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<p><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.</p>	2	ОК 01-05 ОК 09
	<p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения</p>		
	<p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p>		
	<p>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 общению.</p>	10	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?          Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?          Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.          Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.          Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.          Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p>	1	
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b>          Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.          Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p>	2	ОК 01-05 ОК 09

	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?	1	
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.	4	ОК 01-05 ОК 09
	Коммуникативные барьеры		
	Невербальная коммуникация		
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; Развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	12	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений». Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать?	1		

	Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.		
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	ОК 01-05 ОК 09
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.		
	Аргументация		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	16		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?	1		
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	ОК 01-05 ОК 09
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	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	6	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.	2		



<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	ОК 01-05 ОК 09
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	2	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>			
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4	ОК 01-05 ОК 09
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	Этнические принципы общения.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.	3	
<b>Промежуточная аттестация</b>			<b>4</b>
<b>Всего:</b>			<b>100</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

##### Кабинет «Психологии»,

оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

##### 3.2.1. Обязательные печатные издания

1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. 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>
5. 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, 978-54497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/864722>

##### 3.2.2. Электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;  
Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

#### 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; - компьютерный 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