

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.07 Психология делового общения и конфликтология

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, примерной программы учебной дисциплины, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Федоровская Е.А., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2024г.

© Федоровская Е.А., 2024г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07 Психология делового общения и конфликтология

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 01– ОК 05, ОК 09.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)	– 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.

## 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 нагрузки</b>	<b>52</b>
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<b>22</b>
<i>в том числе:</i>	
теоретическое обучение (урок, лекция)	28
практические занятия	18
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	<b>2</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.07 Психология делового общения и конфликтология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов / в. т.ч. в форме практической подготовки		Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
		3	4	
1	2	3	4	6
<b>Раздел 1 Введение в учебную дисциплину</b>		<b>30</b>	<b>16</b>	
<b>Тема 1.1. Введение в «Психологию общения».</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	
	1. Введение в «Психологию общения». Общение – основа человеческого бытия. Понятие «общение». Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2		ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	2. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении.	2		
	3. Роль и место делового общения в своей профессиональной деятельности. Психологический анализ видов манипуляций в деловом общении.	2		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>		
	Практическое занятие № 1. Проведение психологического анализа поэмы Н. Гоголя «Мертвые души» (виды, функции общения и их характеристика).	2	2	
<b>Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие людьми друг друга. Механизм социальной перцепции, её характеристика.	2		ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>		
	Практическое занятие № 2. Выполнение тренинговых упражнений по теме «Эмпатия».	2	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка сообщения по теме «Перцептивная сторона общения».	2			
<b>Тема 1.3. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Понятие позиции. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2		ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>		
	Практическое занятие № 3. Разработка сценария взаимодействия и определение роли коммуникатора и реципиента в межличностном общении.	2	2	
	Практическое занятие № 4. Выполнение тренинговых упражнений по теме «Межличностное	2	2	

	взаимодействие в трудовом коллективе».				ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
<b>Тема 1.4. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	
	1.	Понятие коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры и их характеристика.	2		ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	2.	Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания.	2		
<b>Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	
	1.	Понятие. Виды делового общения: деловая беседа, споры, публичное выступление.	2	2	ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	2.	Психологические особенности ведения деловых переговоров.	2		
	<b>Контрольная работа по разделу1</b>		<b>2</b>		
<b>Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			<b>8</b>	<b>6</b>	
<b>Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	
	1.	<b>Конфликт: его сущность и основные характеристики.</b> Понятие конфликта и его структура. Пути разрешения конфликтов. Формула конфликта. Конфликтология, виды, их характеристика. Конфликтные ситуации и пути выхода из них.	2		ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>		
	Практическое занятие № 5. Проведение тренинговой методики по невербальной коммуникации.		2	2	
	Практическое занятие № 6. Рольевые игры, направленные на развитие навыков ведения деловых переговоров.		2		
	Практическое занятие № 8. Анализ конфликтных ситуаций и путей выхода из них.		2		

Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>		
	1.	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Влияние уровня культуры человека на конструктивное разрешение конфликтной ситуации.	2		ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Написание эссе на тему «Психологический портрет моего поколения».		2		
<b>Раздел 3. Этические формы общения</b>		<b>8</b>	<b>2</b>		
Тема 3.1 Общие сведения об этнической культуре	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	
	1.	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2		ОК 01 – ОК 05 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15; ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	2.	Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2		
	3.	Этические нормы профессиональной деятельности (кодекс корпоративной этики).	2		
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>		
	Практическое занятие № 9. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности (кодекс корпоративной этики).		2	2	
<b>Промежуточная аттестация – Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>			
<b>Всего:</b>			<b>52</b>	<b>22</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета социально-гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- компьютер, проектор, экран.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. 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>. — Текст : электронный.

2. Деловая риторика : Учебник / Е.В. Сергеева, А.И. Дунев, О.П. Семенец [и др.] — Москва : КноРус, 2024. — 181 с. — ISBN 978-5-406-13101-5. — URL: <https://book.ru/book/954032> — Текст : электронный.

3. Рогов, Е. И., Психология общения + eПриложение: Тесты. : учебник / Е. И. Рогов. — Москва : КноРус, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-406-12827-5. — URL: <https://book.ru/book/952777> — Текст : электронный.

4. Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2024. — 579 с. — ISBN 978-5-406-12691-2. — URL: <https://book.ru/book/952141> — Текст : электронный.

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

**Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И., Психология общения : учебник / И.И. Аминов. — Москва : КноРус, 2022. — 256 с. — ISBN 978-5-406-09830-1. — URL: <https://old.book.ru/book/943870> — Текст : электронный.

2. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + eПриложение : учебное пособие / Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. — Москва : КноРус, 2022. — 318 с. — ISBN 978-5-406-10171-1. — URL: <https://book.ru/book/944678> — Текст : электронный.

3. Самыгин, С. И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-406-10169-8. — URL: <https://book.ru/book/944676> — Текст : электронный.

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, внеаудиторной самостоятельной работы.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Знания:</b>	
<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;</li><li>– 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;</li><li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li></ul>	<p>Оценка результатов устного опроса по всем темам.</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ, внеаудиторной самостоятельной работы по темам раздела 1 – 2.</p>
<b>Умения:</b>	
<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>	<p>Оценка результата выполнения практических работ по темам раздела 1, 3; внеаудиторной самостоятельной работы</p>