

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«САМАРСКИЙ ТОРГОВО – ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Рассмотрено на заседании
ПЦК Пищевых производств и обслуживания
Протокол № 9
от «24» апреля 2025 г.
Председатель ПЦК Ильичева О.С.

Рабочая программа учебной дисциплины профессионального учебного цикла разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1100)

Организация - разработчик: ГБПОУ «СТЭК»

Разработчик: Б. С. Меньшикова, преподаватель ГБПОУ «СТЭК»

Внутренняя экспертиза:

Техническая экспертиза: _____ ФИО, должность

Содержательная экспертиза: _____ ФИО, должность

Внешняя экспертиза: (при наличии)

Содержательная экспертиза: _____

ФИО, должность, полное название ОУ СПО и/или ВПО

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3.	Условия реализации программы учебной дисциплины	12
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной дисциплиной общепрофессионального цикла основной образовательной программы.

1.2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента - 80 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента – 70 часа;

самостоятельной работы студента– 10 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	62
в том числе:	
практическая работа	42
Самостоятельная работа (всего)	10
Консультации	2
Промежуточная аттестация	6
Итоговая аттестация в форме: экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	2	
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». 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	2	1,2
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
	Изучение этических норм и правил делового общения, формирование навыков дипломатического общения с клиентами и коллегами.	1	
	Особенности межкультурных контактов, специфика общения с представителями разных культур и национальностей.	1	
Раздел 2. Психология общения		40	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	1,2
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
	Характеристики и особенности различных стилей общения, их влияние на взаимодействие с клиентами и сотрудниками.	1	
	Причины возникновения конфликтов в сфере туризма, стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях.	1	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	12	1,2
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Практические работы № 1-10:	10	2,3

	Определить влияние внешности собеседника на первое впечатление в деловом общении.	1	
	Изучать невербальные сигналы в восприятии партнёра по общению: мимические выражения, жесты и позы.	1	
	Выявить природу иллюзий восприятия и преодолеть стереотипы.	1	
	Развить эмпатию и эмоциональный интеллект в деловом общении.	1	
	Проанализировать барьеры восприятия в деловом общении и найти способы их преодоления.	1	
	Рассмотреть механизмы аттракции и симпатии в восприятии окружающих.	1	
	Оценить влияние образа «Я» на восприятие человеком окружающих.	1	
	Исследовать психологию взгляда и зрительного контакта в деловом общении.	1	
	Применить знания о проксемике в деловом общении: дистанции и личное пространство.	1	
	Узнать роль паралингвистических средств в восприятии говорящего.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Техника активного слушания, приемы поддержания открытого диалога и формирования доверия.	1	3
	Влияние репутации и имиджа компании на привлечение клиентов, роль коммуникаций в формировании положительной репутации.	1	
	Содержание учебного материала	2	
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	1,2
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Методы манипулирования в общении и способы защиты от манипуляций.	1	
	Публичные выступления и презентации в сфере туризма и гостеприимства.	1	
	Содержание учебного материала	12	1,2
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Практические работы № 11-20:	10	2,3
	Определить роль обратной связи в деловом общении и эффективном обмене	1	

	информацией.		
	Выявить основные каналы передачи информации в деловом общении и их эффективность.	1	
	Проанализировать роль невербальных средств в передаче информации.	1	
	Оценить влияние личностных особенностей на эффективность передачи информации.	1	
	Сравнить письменную и устную форму обмена информацией в деловой среде.	1	
	Разработать способы улучшения коммуникаций в группе или команде.	1	
	Изучить роль статусных ролей и иерархии в передаче информации.	1	
	Обсудить значение активного слушания и эмпатии в эффективном обмене информацией.	1	
	Освоить техники активного слушания и перефразирования в деловой беседе.	1	
	Овладеть навыками постановки вопросов и сбора информации в деловой коммуникации.	1	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	12	1,2
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		2,3
	Практические работы № 21-30:	10	
	Сравнить особенности телефонного и очного делового общения.	1	
	Изучить специфику переговоров по электронной почте и МАХ.	1	
	Оценить эффективность различных форм делового общения (собрания, конференции, встречи).	1	
	Выявить преимущества и недостатки делового общения в официальной и неофициальной форме.	1	
	Определить характеристики публичного выступления как формы делового общения.	1	
	Проанализировать структуру и содержание делового совещания и его итоги.	1	
	Рассмотреть деловую беседу как форму информативного и эффективного общения.	1	
	Разработать план проведения презентации в туристической компании.	1	
	Практиковать ведение дискуссий и дебатов в рамках делового общения.	1	
	Составить инструкцию по подготовке и проведению интервью с клиентами.	1	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		10	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность	Содержание учебного материала	6	1,2
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	

и основные характеристики	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	Практические работы № 31-34:	4	2,3
	Разработка сценариев конфликтных ситуаций на рабочем месте и составление алгоритма выхода из конфликта.	1	
	Изучение различных поведенческих реакций сотрудников в конфликтных ситуациях и их влияние на дальнейший ход событий.	1	
	Проведение анализа различных типов производственных конфликтов и выделение общих признаков.	1	
	Анализ негативного влияния длительных конфликтов на производительность и моральное состояние сотрудников.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
	Приемлемые и недопустимые методы ведения переговоров, приемы эффективной аргументации.	1	
	Психологические особенности телефонного общения, навыки уверенного и приятного общения по телефону.	1	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4	1,2
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	4	
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
Раздел 4. Этические формы общения		10	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2	1,2
	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.		
	Практические работы № 35-42:	8	2,3
	Изучить основы этической культуры в профессиональной деятельности.	1	
	Определить значение честности и порядочности в деловой этике.	1	
	Рассмотреть правила делового этикета в сфере туризма и гостеприимства.	1	

	Проанализировать влияние национальных традиций на этику общения.	1	
	Оценить роль корпоративной этики в организации.	1	
	Выявить этические аспекты взаимоотношений «клиент-менеджер».	1	
	Исследовать проблему профессиональной совести в сфере туризма и гостеприимства.	1	
	Разработать кодекс профессиональной этики работника туристической сферы.	1	
	Всего часов аудиторной нагрузки	62	
	Часы самостоятельной работы	10	
	Итого:	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета: ученические столы, рабочее место преподавателя, комплект учебно-методической документации, наглядные пособия.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

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, 2022. – 96 с.
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, 2022.
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с.

Дополнительные источники:

1. Егоров П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с
2. Семенова В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с.
3. Киселев В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения индивидуальных заданий, проектов, исследований.

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