

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»  
(ЧПОУ СКСТ)**

**РАССМОТРЕНО**  
Педагогическим советом ЧПОУ СКСТ

**« 29» июня 2023г.**  
Протокол №1

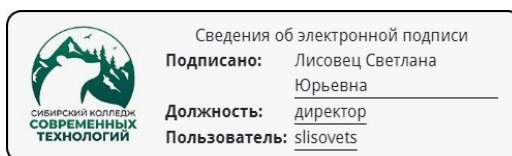
**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом директора ЧПОУ СКСТ

**№ 29 от «29» июня 2023г.**  
Директор ЧПОУ СКСТ

ЧАСТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СИБИРСКИЙ  
КОЛЛЕДЖ  
СОВРЕМЕННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»

Подписано: ЧАСТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»  
DN: cn=ЧАСТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»,  
c=RU, o=ЧАСТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»  
Дата: 2023.06.29 09:05:24 +07'00'

\_\_\_\_\_  
**Лисовец  
С.Ю.**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ  
Общепрофессионального цикла  
среднего профессионального образования  
по специальности  
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

Квалификация подготовки:  
специалист по туризму и гостеприимству  
Форма обучения: заочная  
Нормативный срок обучения:  
3 года 10 месяцев на базе основного общего образования;  
2 года 10 месяцев на базе среднего общего образования

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

**Организация разработчик ОПОП:** ЧПОУ СКСТ

**Разработчики:**

Сельская Ольга Владимировна, к.соц.н. доцент, преподаватель

Чумичева Марина Анатольевна, преподаватель

**ОДОБРЕНО**

На заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин и модулей специальности «Туризм и гостеприимство».

## **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

## 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>	100
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	8
лабораторные работы	16
<i>Самостоятельная работа</i>	72
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	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 и личностных результатов <sup>1</sup> , формирование которых способствует элементу программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>6/-</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	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	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>90/50</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 01-05 ОК 09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	4	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	14	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	4	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие		

<sup>1</sup> В соответствии с Приложением 3 ПООП.

друга	человека.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</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 общению.	10	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	4	
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры	2	
	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		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</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.	12	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		

<b>характеристики</b>	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>14</b>	
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	12	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>20/10</b>	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</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	10	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2		
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конflikтах и саморегуляци я</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</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.	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4		
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>12/6</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</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.		

	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>4</b>	
<b>Всего:</b>		<b>100</b>	



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

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

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы учебной дисциплины производится с применением дистанционных технологий и требует наличия электронной образовательной среды; учебного кабинета.

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- классная доска – 1 шт.;
- столы учебные – 10 шт.;
- стулья учебные – 20 шт.;
- стул преподавателя – 1 шт.;
- стол преподавателя – 1 шт.;
- ноутбук с выходом в сеть Internet – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- учебно – наглядные пособия по дисциплине (плакат)
- учебно-практическое оборудование, необходимое для проведения предусмотренных программой практических занятий. В соответствии с п.4.4. ФГОС СПО допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

##### **Технические средства обучения:**

- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы.

##### **Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

- методические указания по организации практических занятий;
- методические указания по самостоятельной работе.

##### **Программное обеспечение:**

Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- компьютерные обучающие программы;
- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.

Программа управления образовательным процессом в ЭИОС (Информационная технология. Программа управления образовательным процессом. КОМБАТ).

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

#### **Основные источники**

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html>

2. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. —

ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>

3. Качалов, Л. К. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. — Саратов : Профобразование, 2021. — 160 с. — ISBN 978-5-4488-1180-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106621.html>

4. Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129161.html>

#### 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.	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа Выполнение заданий на дифференциальном зачете
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	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа Выполнение заданий на дифференциальном зачете