

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

РАССМОТРЕНО
на заседании Педагогического совета
Протокол № 5
от «15» июня 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ СКСТ



С.Ю. Лисовец

Приказ № 97 от «15» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 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 7 месяцев на базе основного общего образования;

2 год 7 месяцев на базе среднего общего образования

Барнаул 2026

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

**Организация - разработчик: ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ» (ЧПОУ СКСТ)**

Разработчики: Стахнева И.Ю. старший преподаватель
(Фамилия, Имя, Отчество, должность, звание)

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

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
Объем образовательной программы учебной дисциплины	58
в т.ч. в форме практической подготовки	
в т. ч.: во взаимодействии с преподавателем	6
теоретическое обучение	2
лабораторные работы	4
<i>Самостоятельная работа</i>	52
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-

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
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		1/-	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	1	ОК 01-05 ОК 09
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	1	
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Психология общения		33/20	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	1/-	ОК 01-05 ОК 09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	1	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.2. Общение как восприятие	Содержание учебного материала	9/6	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	1	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		

людьми друг друга	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	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.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	3/-	ОК 01-05 ОК 09
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	1	
	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	Содержание учебного материала	9/6	ОК 01-05 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры	1	
	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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.5. Формы делового	Содержание учебного материала	11/8	ОК 01-05 ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	1	

общения и их характеристики	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	8	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		14/6	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	10/6	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	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	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4/-	ОК 01-05 ОК 09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 4. Этические формы общения		10/6	

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2	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.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		-	
Всего:			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

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

Оборудование учебного кабинета:

- классная доска;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- 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;
- справочно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант»;
- электронно-библиотечная система (ЭБС) ЭБС «IPR SMART» <http://iprbookshop.ru/>;
- программа управления образовательным процессом в ЭИОС (Информационная технология. Программа управления образовательным процессом. КОМБАТ).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138329.html>

2. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-2188-2, 978-5-4497-3483-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142507.html>

3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное

образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2059563>

4. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139526.html>

Интернет-ресурсы

- Справочно-правовая система «Консультант плюс»
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) ЭБС «IPR SMART» <http://iprbookshop.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.	Штудирование Тестирование Выполнение практических заданий Выполнение заданий на дифференцированном 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 Выполнение практических заданий Выполнение заданий на дифференцированном зачете