

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08 Психология делового общения и  
конфликтология**

2025

Программу составили:

1. Сухорукова Ирина Сергеевна

Дисциплина: ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Здравоохранения и  
индустрии красоты

Протокол №10 от 12.05.2025

Заведующий кафедрой Халяпина Людмила Владимировна

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**

*(наименование дисциплины)*

### **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС «43.02.16 Туризм и гостеприимство» по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК):

1. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
3. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
4. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
5. 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;
6. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ОК,<br>ПК   | Умения  | Знания  |
|---|---|---|
| ОК 01.,<br>ОК 04.,<br>ОК 09.,<br>ОК 05.,<br>ОК 03.,<br>ОК 02. | планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами | цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

| <b>Вид учебной работы</b>   | <b>Объём в часах</b> |
|---|----------------------|
| Лекционные занятия  | 18                   |
| Практическая подготовка   | 28                   |
| Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки | 46                   |
| <b>Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет</b>   |                      |

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

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---------------|------------------|---|
| Тема 1<br>Психология общения  | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02.                        |
|   | 1 Практическая подготовка №1 Единство общения и деятельности.   | 2             | 2                |   |
|   | 2 Практическая подготовка №2 Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.   | 2             | 2                |   |
|   | 3 Практическая подготовка №3 Методы, приемы и техники развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.  | 2             | 2                |   |
|   | 4 Практическая подготовка №4 Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры   | 2             | 2                |   |
|   | 5 Практическая подготовка №5 Формы делового общения и их характеристики   | 2             | 2                |   |
|   | 6 Лекционные занятия №1 Общение как взаимодействие, виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.   | 2             | 1                |   |
|   | 7 Лекционные занятия №2 Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.  | 2             | 1                |   |
|   | 8 Лекционные занятия №3 Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута   | 2             | 1                |   |
|   | 9 Лекционные занятия №4 Толерантность как средство повышения эффективности общения  | 2             | 1                |   |
|   | 10 Практическая подготовка №6 Интерактивная сторона в деловом общении   | 2             | 2                |   |
|   | 11 Практическая подготовка №7 Коммуникативна и перцептивная стороны общения   | 2             | 2                |   |
|   | 12 Практическая подготовка №8 Деловая беседа: подготовка и проведение   | 2             | 2                |   |
|   | 13 Практическая подготовка №9 Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе общения  | 2             | 2                |   |
| 14 Практическая подготовка №10 Социальная роль, ее значение. Принятие социальных ролей  | 2   | 2             |                  |   |
| Тема 2<br>Введение в учебную дисциплину   | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 05., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 03., ОК 02.                        |
|   | 1 Лекционные занятия №5 Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности | 2             | 1                |   |
|   | 2 Практическая подготовка №11 Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».   | 2             | 2                |   |
|   | 3 Лекционные занятия №6 Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности   | 2             | 1                |   |
| 4 Практическая подготовка №12 Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности | 2   | 2             |                  |   |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся         | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|-----------------------------|--|---------------|------------------|---|
| Тема 3<br>Конфликтология    | Содержание учебного материала  |               |                  | ОК 01., ОК 05., ОК 04.,<br>ОК 09., ОК 03., ОК 02.                     |
|                             | 1 Лекционные занятия №7 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения         | 2             | 1                |   |
|                             | 2 Практическая подготовка №13 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения   | 2             | 2                |   |
|                             | 3 Лекционные занятия №8 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях                | 2             | 1                |   |
|                             | 4 Практическая подготовка №14 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения   | 2             | 2                |   |
|                             | 5 Лекционные занятия №9 Причины конфликтов, способы их разрешения и предупреждения | 2             | 1                |   |
| Всего                       |  | 46            |                  |   |

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

*1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);*

*2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*

*3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

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

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

Кабинет русского языка

Кабинет литературы:

1. Стулья ученические (36 шт.)
2. столы ученические (18 шт.)
3. стул преподавателя (1 шт.)
4. стол преподавателя (1 шт.)
5. доска (1 шт.)
6. Портреты писателей (8 шт.)
7. Портреты ученых-лингвистов (7 шт.)
8. Плакаты по литературе (16 шт.)
9. Плакаты по русскому языку (52 шт.)

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

#### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183422>

#### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/935765>
2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва : КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943022>

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. [Znanium.ru](http://Znanium.ru)

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

| Результаты обучения   | Критерии оценки  | Методы оценки   |
|---|--|---|
| Знание  |  |   |
| цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды | Транслирование знаний о целях, функциях, видах и уровнях общения; понимать роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды | цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды |
| Умение  |  |   |
| планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами   | Демонстрирование умения планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами  | Фронтальный опрос тестирование письменные задания деловые игры  |

### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

| Результаты обучения   | Коды компетенций                               | Фонды оценочных средств                    |
|---|--|--|
| Знание  |  |  |
| цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды | ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. | Вопросы к дифференцированному зачёту №1-25 |
| Умение  |  |  |

| Результаты обучения   | Коды компетенций                               | Фонды оценочных средств               |
|---|--|---------------------------------------|
| планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами | ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. | Задания к практическим занятиям №1-12 |

Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям по дисциплине Психология делового общения и конфликтология для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2025

Вопросы к практической подготовке указаны в методических указаниях к практической подготовке по дисциплине Психология делового общения и конфликтология для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2025