

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 07.06.2023 16:27:50  
Уникальный программный ключ:  
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

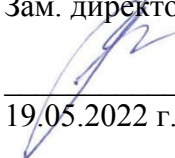
## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины  
**ОПЦ.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
по специальности  
**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Краснодар, 2023

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по КОД и МР

 / Т.В. Першакова  
19.05.2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

 О.Л. Шутов  
Приказ №41-О от 30.05.2023 г.

**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №6 от 26.05.2023 г.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании УМО «Психология, педагогика  
и социальная работа»

Протокол №5 от 19.05.2023 г.

Председатель  / Ю.В.Ерохина

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 №72111) с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

**Организация-разработчик:** АНПОО «Кубанский ИПО»

**Разработчик:**

Ерохина Юлия Викторовна, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

**Рецензенты:**

1. Новикова Ольга Андреевна, преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

Квалификация по диплому: Психолог

2. Корчанова Е. А., психолог ЧПОУ «Колледж права, экономики и статистики»

Квалификация по диплому: Психолог

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..	9

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

## 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся достигнет следующих личностных результатов:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код ЛР
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12

## 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 программы учебной дисциплины</b>	50
в том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	32
в том числе: в форме практической подготовки	32
<i>в том числе вариативная часть</i>	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа	-
<b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>
в том числе:	
консультации	-
Дифференцированный зачет	2

Тематический план учебной дисциплины **ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			всего	вт.ч. в форме практической подготовки	теоретич. обучение	практич (семинарские) занятия
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>	<b>6</b>	-	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».	6	-	6	4	2	4
<b>Раздел 2. Психология общения</b>	<b>30</b>	-	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	6	-	6	4	2	4
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	6	-	6	4	2	4
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	6	-	6	4	2	4
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	6	-	6	4	2	4
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	6	-	6	4	2	4
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	<b>8</b>	-	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	8	-	8	4	4	4
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	<b>4</b>	-	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	4	-	4	2	2	2
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	-	<b>2</b>			<b>2</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>50</b>	-	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>32</b>

## 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, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>2/4</b>	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 1.1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	<b>1. Основные понятия.</b>	2	
	Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	ПЗ №1. Групповой тренинг «Знакомство». Совместное написание правил работы группы, а также целей изучения дисциплины.	2	
ПЗ №2. Практическая работа «Введение в психологию».	2		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>10/20</b>	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	<b>2. Общая характеристика общения.</b>	2	
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	ПЗ №3. Ролевая игра «Собеседование».	2	
ПЗ №4. Практическая работа «Общая характеристика общения»	2		
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>3. Понятие социальной перцепции.</b>	2	
	Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека	2	
<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>		

	<b>ПЗ №5.</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.	2	
	<b>ПЗ №6.</b> Практическая работа «Социальная перцепция»	2	
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>4. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.</b> Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>ПЗ №7.</b> Деловая игра «Бункер»	2	
	<b>ПЗ №8.</b> Практическая работа «Интерактивная сторона общения»	2	
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>5. Основные элементы коммуникации.</b> Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>ПЗ №9.</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.	2	
	<b>ПЗ №10.</b> Практическая работа «Коммуникативный аспект общения»	2	
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>6. Деловая беседа.</b> Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>ПЗ №11.</b> Ролевые игры. направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2	
	<b>ПЗ №12.</b> Практическая работа «Формы делового общения»	2	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>2/4</b>	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 3.1. Конфликт:</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	



его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>7. Понятие конфликта и его структура.</b> Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2		
	<b>8. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.</b> Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>		
	<b>ПЗ №13.</b> Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Тест: «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2		
	<b>ПЗ №14.</b> Практическая работа «Конфликтология»	2		
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>2/2</b>	ОК 01-05 ОК 09	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание учебного материала</b>	2		
	<b>9. Понятие: этика и мораль.</b> 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>2</b>
	<b>ПЗ №15.</b> Практическая работа «Этика и этикет». Разработка этических норм своей профессиональной деятельности			2
<b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b>		2		
<b>Всего:</b>		<b>50</b>		

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

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

Кабинет «Психологии»

#### **I Специализированная мебель и системы хранения**

##### **Основное оборудование**

посадочные места по количеству обучающихся

доска учебная

дидактические пособия

программное обеспечение

видеофильмы по различным темам

рабочее место преподавателя

#### **II Технические средства**

##### **Основное оборудование**

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска

компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

#### **III Демонстрационные учебно-наглядные пособия**

##### **Основное оборудование**

дидактические пособия

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

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

#### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

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

#### **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. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/942975>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>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</p>
<p><b>ЛР 6, ЛР 7, ЛР 11, ЛР 12</b></p>		<p>Педагогическое наблюдение Опрос</p>