

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказ директора  
ГБПОУ «ПК»

417-03 от 22.04.2024 года.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология  
*программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.16 Туризм и гостеприимство***

**Самара, 2024**

## **ОДОБРЕНО**

Предметно-цикловой  
(методической) комиссией  
Психолого-педагогических дисциплин  
Председатель А. О. Короткова

---

## **СОГЛАСОВАНО**

Предметно-цикловой  
(методической) комиссией

Председатель

---

Составитель: Кагирова Л.В., педагог - психолог ГБПОУ «ПГК»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 05.05.2022 г. № 308.

Рабочая программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями и шаблоном, утвержденном в ГБПОУ «Поволжский государственный колледж».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## *СОДЕРЖАНИЕ*

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ 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 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 ОК01-05, ОК09

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК01-05 ОК09	применять техники и приемы эфф ективного 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 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>	118
<b>вт.ч. в форме практической подготовки</b>	76
вт.ч.:	
Теоретическое обучение	20
Лабораторные работы	56
<i>Самостоятельная работа</i>	30
<b>Промежуточная аттестация</b>	ЭК12

## 2.2. Тематический план содержания учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. Ч /в том числе форм практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов <sup>65</sup> , формирование которых способствует элементу программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.	<b>12</b> 2	OK01-05OK09
	<b>В том числе практических лабораторных занятий</b> <b>ПЗ 1.</b> Роль общения в профессиональной деятельности человека. <b>ПЗ 2.</b> Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения. <b>ПЗ 3.</b> Роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; <b>ПЗ 4.</b> механизмы взаимопонимания в общении.	8	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Подготовить реферат «Особенности общения в современном мире».	2	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			
<b>Тема 2.1. Общение о сновачеловеческого бытия</b>	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Используя профессиональную программу своей специальности, описать роль и место общения в структуре деятельности. 2. Подготовить реферат «Особенности общения в разных странах».	<b>14</b> 2 4	OK01-05OK09

	<p><b>Втомчислепрактическихлабораторныхзанятий</b></p> <p><b>ПЗ 5.</b> Классификация общения. Виды, функции общения.</p> <p><b>ПЗ 6.</b> Структура и средства общения.</p> <p><b>ПЗ 7.</b> Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения.</p> <p><b>ПЗ 8.</b> Правила слушания, ведение беседы, убеждения</p>	8	
<p><b>Тема 2.2.</b></p> <p><b>Общение как восприятие людьми друг друга</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	<b>20</b>	<p>OK01-05OK09</p>
	<p>1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.</p> <p>2. Искажения в процессе восприятия.</p>	4	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Описать типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми можно встретиться в вашей профессиональной деятельности.</p> <p>2. Определить связи между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности. Доказать на конкретных примерах.</p>	4	
	<p><b>Втомчислепрактическихлабораторныхзанятий</b></p> <p><b>ПЗ 9.</b> Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</p> <p><b>ПЗ 10.</b> Тренинг «Коммуникативное общение в группе».</p> <p><b>ПЗ 11.</b> «Коммуникативные и организаторские способности».</p> <p><b>ПЗ 12.</b> «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».</p> <p><b>ПЗ 13.</b> Тест на общение. Самоанализ результатов тестирования.</p> <p><b>ПЗ 14.</b> Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.</p>	12	

--	--	--	--

\_\_\_\_\_

Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	8	OK01-05OK09
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1. Подобрать упражнения использования механизмов взаимодействия в общении.		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	В том числе практических лабораторных занятий	6	OK01-05OK09
	ПЗ 15. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в руслетрансактного анализа.		
	ПЗ 16. Ориентация на понимание и ориентация на контроль		
	ПЗ 17. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	10	OK01-05OK09
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.	4	
	2. Коммуникативные барьеры.		
	В том числе практических лабораторных занятий		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	ПЗ 18. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	4	OK01-05OK09
	ПЗ 19. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения. Развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.5. Формы делового общения	Содержание учебного материала	10	OK01-05OK09
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	4	
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных		



<b>характеристики</b>	выступлений. Аргументация.		
	<b>В том числе практических лабораторных занятий</b>		
	<b>ПЗ 20.</b> Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	1. Подготовить краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам».	4	
	2. Сформулировать принципы делового этикета и доказать их значение в профессиональной сфере.		
<b>Раздел 3. Конфликты: способы предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК01-05 ОК09
	<b>В том числе практических лабораторных занятий</b>		
	<b>ПЗ 21.</b> Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. <b>ПЗ 22.</b> Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии и поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b>		
	1. Обосновать «золотое правило» нравственности.	4	
	2. Подготовка сообщения в формах вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.		

<b>Тема 3.2. Эмоционально-реактивное поведение в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	OK01-05OK09
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Определить значение стереотипов профессиональной деятельности. 2. Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?	4	
	<b>ПЗ 23.</b> Правила поведения в конфликтах. <b>ПЗ 24.</b> Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. <b>ПЗ 25.</b> Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	6	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		OK01-05OK09
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> <b>ПЗ 26.</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности. <b>ПЗ 27.</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. <b>ПЗ 28.</b> Этнические принципы общения. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. «Роль негативных эмоций в общении человека». 2. «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».	4	
<b>Промежуточная аттестация: Экзамен</b>		<b>12</b>	
<b>Всего:</b>		<b>118</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

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

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, АйПиЭр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФ образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>
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, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФ образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
3. Дорохина, Р.В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р.В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФ образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
4. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И.В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФ образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
5. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л.С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФ образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. —

Москва:КноРус,2023.—196с.—ISBN978-5-406-10311-1.—Текст:электронный  
//ЭБСBook.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 этики 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 этики в 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 <sup>66</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины в взаимосвязи общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли 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 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 обучающихся с сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.  Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающихся с мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.

<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>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------