

**Министерство образования и науки Самарской области**

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

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказ директора  
ГБПОУ «ПГК»  
от 07.04.2023 г. №297/1-03

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**Самара, 2023**

## ***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 ФГОССПО 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 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>	97
<b>вт.ч. в форме практической подготовки</b>	55
вт. ч.:	
Теоретическое обучение	15
Лабораторные работы	40
<i>Самостоятельная работа</i>	30
<b>Промежуточная аттестация</b>	ДЗ

## 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 в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций личностных результатов <sup>65</sup> , формированию которых способствует элемент 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	ОК01-05 ОК09
	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>32/16</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК01-05 ОК09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура средства общения	4	
	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 друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК01-05 ОК09
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4	
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
<b>Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:</b>		<b>4</b>	

<sup>65</sup> В соответствии с Приложением 3 ПООП.

	«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК01-05 ОК09
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного 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>		
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК01-05 ОК09
	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>6</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.	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК01-05 ОК09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 3.1. Конфликт: его</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК01-05 ОК09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия	2	

<b>сущность и основные характеристики</b>	разрешения конфликтов		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	<b>В том числе практических лабораторных занятий</b>	<b>2</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	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Тема 3.2. Эмоционально реагирующие в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	OK01-05 OK09
	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>			
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>			
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		OK01-05 OK09
	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	4	
	Этнические принципы общения.		
	<b>В том числе практических лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Раздел 5.</b>	<b>Нравственные основы семейной жизни.</b>	<b>24</b>	
<b>Тема 5.1. Что такое счастье и как его достичь?</b>	<b>Что такое счастье и как его достичь?</b> Счастье как основополагающая категория философского бытия. Понятие счастья. Как его достичь?		
	<b>Практические занятия:</b> <b>ПЗ № 1. Круглый стол: «Что такое счастье и как его достичь?»</b>	<b>2</b>	У1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 10,
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся:	<i>Не предусмотрено</i>	

<b>Тема 5.2. Направленность личности. Понятие личности.</b>	<b>Направленность личности. Понятие личности.</b> Направленность личности. Тестирование по тест – анкете «Эмоциональная направленность» Б.И. Додонова. Понятие личности. Индивид. Индивидуальность. Личность. Понимание личности в социальной философии.	2	Зн1,Зн2,Зн3,ОК1
	<b>Практические занятия:</b>	<i>Не предусмотрено</i>	
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся:	<i>Не предусмотрено</i>	
<b>Тема 5.3. Тайна возраста и пола.</b>	<b>Тайна возраста и пола.</b> Тайна возраста. Кризис переходного возраста. Особенности общения со взрослыми. Тайна пола. Пол и гендер. Различия между юношами и девушками в темпах физического взросления.		
	<b>Практические занятия:</b> ПЗ № 2. <b>Круглый стол:</b> «Тайна возраста и пола»	2	У1, ОК 3,ОК 4, ОК 5,ОК 6,ОК 10,
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся:	<i>не предусмотрено</i>	
<b>Тема 5.4. Быть или казаться.</b>	<b>Быть или казаться.</b> Быть или казаться. Лицо и личина. Образ и имидж. Как не стать жертвой манипуляции.		
	<b>Практические занятия:</b> ПЗ № 3. <b>Защита презентаций:</b> «Быть или казаться. Лицо и личина. Образ и имидж. Как не стать жертвой манипуляции»	2	У1, ОК 3,ОК 4, ОК 5,ОК 6,ОК 10,
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся:	<i>не предусмотрено</i>	
<b>Тема 5.5. Стыд и совесть. Дружба и любовь в жизни человека</b>	<b>Стыд и совесть. Дружба и любовь в жизни человека.</b> Стыд и совесть. Требование совести и требование общества. Дружба и любовь в жизни человека. Нравственная природа дружбы. Духовная природа любви.		
	<b>Практические занятия:</b> ПЗ № 4. <b>Круглый стол:</b> «Дружба и любовь в жизни человека.»»	2	У1, ОК 3,ОК 4, ОК 5,ОК 6,ОК 10,
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка к ПЗ № 4.	2	Зн3,,Зн5,Зн6,Зн7, У1, ОК 3, ОК , ОК 7,ОК 11

<b>Тема 5.6. Мужественность и женственность.</b>	<b>Мужественность и женственность.</b> Мужественность. Мужественность в юноше. Отношение к девушкам. Женственность. Составляющие женственности. Красота истинная и ложная.		
	<b>Практические занятия:</b> <b>ПЗ № 5. Круглый стол:</b> «Мужественность и женственность»	2	<i>У1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 10,</i>
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка к ПЗ № 5.	2	<i>Зн3,,Зн5,Зн6,Зн7, У1, ОК 3, ОК, ОК 7, ОК 11</i>
<b>Тема 5.7. Любовь и влюблённость. Испытание чувств.</b>	<b>Любовь и влюблённость. Испытание чувств.</b> Влюбленность и любовь. Особенности романтической любви. Испытание чувств.		
	<b>Практические занятия:</b> <b>ПЗ № 6. Круглый стол:</b> «Любовь и влюбленность».	2	<i>У1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 10,</i>
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся:	<i>Не предусмотрено</i>	
<b>Тема 5.8. Предбрачный период. Союз двух родов.</b>	<b>Предбрачный период. Союз двух родов.</b> Понятие «добрачного периода». Выбор жениха и невесты. Предбрачный период. Понятие предбрачного периода, его задачи. Союз двух родов. Знакомство с новыми родственниками.	2	<i>Зн1,Зн2,Зн3,ОК1</i>
	<b>Практические занятия:</b>	<i>Не предусмотрено</i>	
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся:	<i>Не предусмотрено</i>	
<b>Тема 5.9. Самый важный день. Первый год совместной жизни.</b>	<b>Самый важный день. Первый год совместной жизни.</b> Самый важный день. Брак гражданский и брак церковный. Свадебные обряды. Первый год совместной жизни. Супружество. Муж и жена. Семейная адаптация.		
	<b>Практические занятия:</b> <b>ПЗ № 7. Проведение семинара:</b> «Первый год совместной жизни»	2	<i>У1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 10,</i>
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся:	<i>Не предусмотрено</i>	

<b>Тема 5.10.</b> <b>Семья и ожидание ребёнка.</b> <b>Отцовство и материнство.</b>	<b>Семья и ожидание ребёнка.</b> Семья в ожидании ребенка. Готовность стать родителями. Радость ожидания новорожденного. <b>Отцовство и материнство.</b> Ответственное родительство. Жизнь – дар Божий. Когда начинается человеческая жизнь. Изменения в семье в связи с появлением ребенка. Молодая семья с новорожденным	2	Зн1,Зн2,Зн3,ОК1
	<b>Практические занятия:</b>	<i>Не предусмотрено</i>	
	Контрольные работы:	<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся:	<i>Не предусмотрено</i>	
<b>Тема 5.11.</b> <b>Чудо жизни.</b> <b>Заповедь «Не убий».</b>	<b>Чудо жизни. Заповедь «Не убий».</b> «Не убий». Что такое искусственное прерывание беременности.	2	Зн1,Зн2,Зн3,ОК1
	Контрольные работы: <b>Проведение ТРК - 1</b>	1	
	<b>Отцовство и материнство.</b> Ответственное родительство. Жизнь – дар Божий. Когда начинается человеческая жизнь. Изменения в семье в связи с появлением ребенка. Молодая семья с новорожденным.		Зн1,Зн2,Зн3,ОК1
	<b>Практические занятия:</b> <b>ПЗ № 8. Круглый стол: «Отцовство и материнство».</b>	1	
	Самостоятельная работа Подготовка к ПЗ № 8.	2	Зн3,,Зн5,Зн6,Зн7, У1, ОК 3, ОК , ОК 7,ОК 11
<b>Промежуточная аттестация</b>			
<b>Всего:</b>		<b>97</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, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [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 ПРОФобразование: [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 ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
4. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [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 ПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
6. 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.—220с.—ISBN978-5-406-02135-4.—  
Текст:электронный// ЭБСBook.ru [сайт]. –URL:https://book.ru/book/935765

2. Семенова,В.В.,Психологияиэтикавпрофессиональнойдеятельности:учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва :КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9.—Текст: электронный//ЭБСBook.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// ЭБСBook.ru [сайт].–URL:https://book.ru/book/942975

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯУЧЕБНОЙДИСЦИПЛИ НЫ

Результатыобучения <sup>66</sup>	Критериикоценки	Методыоценки
Перечень знаний, осваиваемыхврамкахдисципл инывзаимосвязьобщения и деятельности;цели, функции, виды и уровниобщения; роли ролевыеожиданиявобщении;в идысоциальныхвзаимодейств ий;механизмывзаимопониман ия в общении;техникии приемыобщения,правиласлуш ания,ведениябеседы, убеждения; этическиепринципы общения;ис точники, причины, видыи способы разрешения конфликтов; приемысам орегуляцииивпроцессеобщения	Знание взаимосвязиобще нияидеятельности;цели, функций, видовиуровнейоб щения;ролей и ролевыхожиданий в общении;видов социальныхвзаим одействий;механизмоввза имопонимания вобщении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;этическихпри нципов общения; источников,причин,видов и способовразрешенияконф ликтов;приемовсаморегу ляцииив процессеобщения.	Текущийконтроль: - тестирование; - устныйопрос; - оценка подготовленныхобучающимися сообщений,докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговыйконтроль: - защита подготовленныхобучающ имисямультимедийныхпрезен таций по одной изпредложенныхтем; - компьютерный тест назнаниетерминологии.

<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины и 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>
---	--	--