Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

1. Общая характеристика рабочей программы

1.1. Назначение и нормативные основания

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация — специалист по туризму и гостеприимству. Форма обучения — очная, на базе основного общего образования.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

1.2. Место в структуре образовательной программы

Учебный компонент реализуется в общепрофессиональном цикле. Семестры освоения: 5.

1.3. Планируемые результаты

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать 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.

Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные

технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

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;

ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с

учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Общие и профессиональные компетенции

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

2. Структура и содержание программы

2.1. Объём и виды учебной работы

Показатель	Часы
Общий объём	52
Учебные занятия и практики	48
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация	0
Обязательная часть	50
Вариативная часть	2

2.2. Распределение по семестрам

Семестр	Объём, академические часы
5	52

2.3. Тематический план и содержание

Тема и содержание	Объём и вид учебной работы
1.2. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».	Учебные занятия — 2 ч.
1.3. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;…	Учебные занятия — 2 ч.
2.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	Учебные занятия — 2 ч.
2.4. Понятие социальной перцепции.	Учебные занятия — 4 ч.
2.5. Самодиагностика по теме «Общение».	Учебные занятия — 4 ч.
2.7. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.	Учебные занятия — 4 ч.

Тема и содержание	Объём и вид учебной работы
2.9. Основные элементы коммуникации.	Учебные занятия — 2 ч.
2.10. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на…	Учебные занятия — 6 ч.
2.12. Деловая беседа.	Учебные занятия — 2 ч.
2.13. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и…	Учебные занятия — 6 ч.
3.2. Понятие конфликта и его структура.	Учебные занятия — 2 ч.
3.3. Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К.	Учебные занятия — 6 ч.
3.5. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.	Учебные занятия — 2 ч.
4.2. Понятие: этика и мораль.	Учебные занятия — 2 ч.
4.3. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.	Учебные занятия — 2 ч.
4.4. подготовка к дифференцированному зачету.	Самостоятельная работа — 4 ч.
Итого	Учебные занятия — 48 ч.; самостоятельная работа — 4 ч.; промежуточная аттестация — 0 ч.; всего — 52 ч.

Подробное содержание тем и виды учебной работы

Тема 1.2. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

Тема 1.3. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;…

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении

Тема 2.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 2.4. Понятие социальной перцепции.

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 2.5. Самодиагностика по теме «Общение».

Учебные занятия — 4 ч.

Практическая работа. 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.

Тема 2.7. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 2.9. Основные элементы коммуникации.

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 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

Тема 2.10. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на…

Учебные занятия — 6 ч.

Практическая работа. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.

Тема 2.12. Деловая беседа.

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 2.13. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и…

Учебные занятия — 6 ч.

Практическая работа. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

Тема 3.2. Понятие конфликта и его структура.

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Тема 3.3. Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К.

Учебные занятия — 6 ч.

Практическая работа. 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.

Тема 3.5. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. 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.

Тема 4.2. Понятие: этика и мораль.

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. 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.

Тема 4.3. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Учебные занятия — 2 ч.

Практическая работа. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Тема 4.4. подготовка к дифференцированному зачету.

Самостоятельная работа — 4 ч.

Самостоятельная работа. подготовка к дифференцированному зачету.

3. Условия реализации программы

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы предусматриваются учебные помещения и рабочие места, средства демонстрации, учебные материалы по темам и доступ к информационным ресурсам. Оснащение соответствует видам работ, предусмотренным тематическим планом; до практических занятий проводится инструктаж по безопасности.

3.2. Кадровые и методические условия

Занятия проводят педагогические работники с квалификацией, соответствующей преподаваемому учебному компоненту. Для обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются доступные форматы материалов, технические средства и специальные условия с учётом состояния здоровья и индивидуальных потребностей.

3.3. Информационное обеспечение

Основная литература

Магомедова П. К., Шапиева А. С., Булуева Ш. И., Цамаева А. А. Деловое общение: учебное пособие. Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2021.

Сорокина Е. Г., Вдовина М. В. Конфликтология в социальной работе: учебник. Москва: Дашков и К°, 2020.

Сухов А. Н. Социальная конфликтология: учебное пособие. Москва: Юнити, 2021.

Дополнительная литература

Каширин В. П. Социальная психология: учебное пособие. Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2021.

Бобрешова И. П., Воробьев В. К. Конфликтология. Практикум: учебное пособие. Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015.

Кислицына И. Г. Психология делового общения: учебное пособие. Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

Информационная справочная система «Гарант»

Условия реализации

Учебная аудитория с рабочими местами, средствами демонстрации, учебными и справочными материалами; доступ к информационным ресурсам и компьютерной технике для предусмотренных заданий. Для профессиональных заданий используются учебные формы договоров, заявок, туристских путёвок, калькуляций, маршрутных и технологических карт, компьютерные средства подготовки и обработки документов.

Практическая подготовка проводится в учебных условиях и в профильных организациях на основании договоров о практической подготовке. Учебные задания, инструкции по безопасности и критерии оценки предоставляются до начала выполнения работ.

4. Контроль и оценка результатов освоения

Текущий контроль проводится при выполнении тематических заданий, практических и самостоятельных работ. Оцениваются соответствие заданиям, правильность действий и выводов, самостоятельность выполнения и качество представленных результатов.

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 5). Зачётная процедура проводится в пределах учебных занятий.

Объект контроля	Форма и показатели оценки
Знания и понимание содержания	Опрос, тестирование, письменная работа: полнота и точность ответа, правильность объяснения понятий и связей.
Применение знаний и профессиональные действия	Практическая или ситуационная задача: выбор способа решения, соблюдение последовательности действий, обоснованность результата.
Учебный или профессиональный продукт	Проверка выполненной работы, расчёта, документа или демонстрации: соответствие исходным данным и требованиям задания.
Самостоятельная работа	Представление результата и ответы на вопросы: достоверность источников, самостоятельность выводов, выполнение задания.

Задания, условия выполнения, критерии и оценочные листы установлены фондом оценочных средств по учебной дисциплине.