

**Рабочая программа**

Дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология  
Базовая подготовка

Иркутск  
2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ- ПЛИНЫ</b>	стр. 3
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИС- ЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ- ПЛИНЫ</b>	9
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕ- НИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность Туроператорские и турагентские услуги).

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере экономической деятельности.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

1. применять современную научную профессиональную терминологию;
2. определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
3. презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
4. оформлять бизнес-план;
5. определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
6. презентовать бизнес-идею;
7. описывать значимость своей специальности;
8. применять стандарты антикоррупционного поведения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

1. современная научная и профессиональная терминология;
2. возможные траектории профессионального развития и самообразования;
3. основы предпринимательской деятельности;
4. правила разработки бизнес-планов;
5. порядок выстраивания презентации;
6. значимость профессиональной деятельности по специальности.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций**:

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;

самостоятельной работы обучающегося 12 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>42</b>
в том числе:	
практические занятия	28
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>12</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	12
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

### 2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное отделение)

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>18</b>
в том числе:	
практические занятия	6
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	36
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1</b>	<b>Психология делового общения</b>	<b>26</b>	
<b>Тема 1.1.</b> <b>Введение в дисциплину. Теоретические основы психологии делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Психология как наука. Психика, сознание. Отрасли психологии. Психология делового общения. Предмет, задачи психологии делового общения. Понятие и сущность делового общения. Роль общения в деятельности.	1	ОК 03, 06
	<b>Практические занятия</b> Эссе на тему «Роль общения в моей будущей профессии»	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Конспект на тему «основы формирования коммуникативных навыков»	2	
<b>Тема 1.2.</b> <b>Общее представление о содержании, функциях и средствах общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Классификация общения. Виды и стили общения. Функции общения. Этические принципы общения. Психологические способы воздействия в процессе общения. Социально-психологические механизмы (заражение, подражание, идентификация).	1	ОК 03, 06
	<b>Практические занятия</b> Знакомство с методом наблюдения. Наблюдение за невербальными сигналами в процессе общения. Анализ и интерпретация; обсуждения; выводы.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к практическому занятию «Знакомство с методом наблюдения»	2	
<b>Тема 1.3.</b> <b>Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Коммуникативная сторона общения. Коммуникация. Коммуникативный процесс. Коммуникативные барьеры. Коммуникативная компетентность. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Ошибки восприятия.	2	ОК 03, 06

	Интерактивная сторона общения. Модели взаимодействия. Трансакции.		
	<b>Практические занятия</b> Деловая игра на выявление и формирование коммуникативных навыков.	<b>4</b>	
<b>Тема 1.4.</b> <b>Проявление индивидуальных особенностей в процессе общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Личность в психологии. Психологические теории личности. Структура личности. Индивидуальные свойства личности. Понятие эгоцентризма. Эгоцентричная личность в общении. Коммуникативная совместимость. Направленность личности и стиль общения.	<b>1</b>	<i>ОК 03, 06</i>
	<b>Практические занятия</b> Психодиагностика на определение уровня коммуникативной толерантности. Составление плана личностного развития на основании полученных данных в ходе диагностики.	<b>2</b>	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к практическому занятию по теме 1.4. написание конспекта «Понятие коммуникативной толерантности. Влияние низкого и высокого уровней коммуникативной толерантности на качество процесса общения»	<b>2</b>	
<b>Тема 1.5.</b> <b>Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Фазы, этапы и приемы делового общения. Культура деловых переговоров и совещаний. Типология собеседников. Деловой этикет. Культура делового спора, дискуссии, полемики. Приемы аргументации и убеждения	<b>1</b>	<i>ОК 03, 06</i>
	<b>Практические занятия</b> Составление плана деловой беседы по типажам собеседников (работа в паре), обсуждения, выводы.	<b>4</b>	
<b>РАЗДЕЛ 2</b>	<b>Конфликты в деловом общении и способы их предупреждения и разрешения</b>	<b>13</b>	
<b>Тема 2.1</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		

<b>Конфликтология как наука. Конфликт, сущность конфликта, его характеристики</b>	Конфликтология как наука. Цели задачи конфликтологии. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Функции конфликта. Источники и причины конфликта. Динамика развития и структура конфликта.	1	ОК 03, 06
	<b>Практические занятия</b> Психодиагностическая методика на определение уровня конфликтности. Составление саморекомендаций по работе с конфликтными сторонами личности. Обсуждение, выводы.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подбор психодиагностических методик для выявления конфликтных качеств личности. Описание эффективности выбранных методик.	2	
<b>Тема 2.2. Стратегии поведения в конфликтах</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	2	ОК 03, 06
	<b>Практические занятия</b> Анализ конфликтных ситуаций на примере ситуационных задач.	2	
<b>Тема 2.3. Конфликты в организациях</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Конфликты в организациях. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях. Способы урегулирования конфликтов.	2	ОК 03, 06
	<b>Практические занятия</b> Подбор рекомендаций по эффективному урегулированию конфликтных ситуаций на примере социальных проблем. Дискуссия, обсуждения, выводы (работа в группах по 4-5 человек).	2	
<b>РАЗДЕЛ 3</b>	<b>Этические формы общения</b>	15	
<b>Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие этики и морали. Категории этики. Этика делового общения.	1	ОК 03, 06
	<b>Практические занятия</b> Слушание докладов на тему «Этические нормы профессиональной деятельности»	6	

	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к докладам на тему «Этические нормы профессиональной деятельности»	2	
<b>Тема 3.2. Особенности профессиональной этики</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Сущность профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Классификация этических кодексов. Этикет – раздел этики.	2	<i>ОК 03, 06</i>
	<b>Практические занятия</b> Контрольная работа по пройденным темам	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к контрольной работе	2	
<b>Всего:</b>	<b>54</b>		

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения и конфликтология (заочное отделение)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1</b>	<b>Психология делового общения</b>	<b>24</b>	
<b>Тема 1.1. Введение в дисциплину. Теоретические основы психологии делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Психология как наука. Психика, сознание. Отрасли психологии. Психология делового общения. Предмет, задачи психологии делового общения. Понятие и сущность делового общения. Роль общения в деятельности.	1	<i>ОК 03, 06</i>
	<b>Самостоятельная работа</b> Конспект на тему «основы формирования коммуникативных навыков»	4	

<b>Тема 1.2.</b> <b>Общее представление о содержании, функциях и средствах общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Классификация общения. Виды и стили общения. Функции общения. Этические принципы общения. Психологические способы воздействия в процессе общения. Социально-психологические механизмы (заражение, подражание, идентификация).	1	<i>OK 03, 06</i>
	<b>Самостоятельная работа</b> Знакомство с методом наблюдения. Наблюдение за невербальными сигналами в процессе общения. Анализ и интерпретация.	5	
<b>Тема 1.3.</b> <b>Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Коммуникативная сторона общения. Коммуникация. Коммуникативный процесс. Коммуникативные барьеры. Коммуникативная компетентность. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Ошибки восприятия. Интерактивная сторона общения. Модели взаимодействия. Трансакции.	1	<i>OK 03, 06</i>
	<b>Практические занятия</b> Деловая игра на выявление и формирование коммуникативных навыков.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к практическому занятию по теме 1.3.	4	
<b>Тема 1.4.</b> <b>Проявление индивидуальных особенностей в процессе общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Личность в психологии. Психологические теории личности. Структура личности. Индивидуальные свойства личности. Понятие эгоцентризма. Эгоцентричная личность в общении. Коммуникативная совместимость. Направленность личности и стиль общения.	1	<i>OK 03, 06</i>
	<b>Самостоятельная работа</b> Написание конспекта «Понятие коммуникативной толерантности. Влияние низкого и высокого уровней коммуникативной толерантности на качество процесса общения»	4	

<b>Тема 1.5. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Фазы, этапы и приемы делового общения. Культура деловых переговоров и совещаний. Типология собеседников. Деловой этикет. Культура делового спора, дискуссии, полемики. Приемы аргументации и убеждения	<i>1</i>	<i>ОК 03, 06</i>
<b>РАЗДЕЛ 2</b>	<b>Конфликты в деловом общении и способы их предупреждения и разрешения</b>	<i>17</i>	
<b>Тема 2.1 Конфликтология как наука. Конфликт, сущность конфликта, его характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Конфликтология как наука. Цели задачи конфликтологии. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Функции конфликта. Источники и причины конфликта. Динамика развития и структура конфликта.	<i>2</i>	<i>ОК 03, 06</i>
	<b>Практические занятия</b> Психодиагностическая методика на определение уровня конфликтности. Составление саморекомендаций по работе с конфликтными сторонами личности. Обсуждение, выводы.	<i>2</i>	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подбор психодиагностических методик для выявления конфликтных качеств личности. Описание эффективности выбранных методик.	<i>5</i>	
<b>Тема 2.2. Стратегии поведения в конфликтах</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	<i>2</i>	<i>ОК 03, 06</i>
<b>Тема 2.3. Конфликты в организациях</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Конфликты в организациях. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях. Способы урегулирования конфликтов.	<i>1</i>	<i>ОК 03, 06</i>
	<b>Самостоятельная работа</b> Подбор рекомендаций по эффективному урегулированию конфликтных ситуаций на примере социальных проблем.	<i>5</i>	
<b>РАЗДЕЛ 3</b>	<b>Этические формы общения</b>	<i>13</i>	

<b>Тема 3.1</b> <b>Общие сведения об</b> <b>этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие этики и морали. Категории этики. Этика делового общения.	<i>1</i>	<i>ОК 03,</i> <i>06</i>
	<b>Самостоятельная работа</b> Написание конспектов на тему «Этические нормы профессиональной деятельности»	<i>4</i>	
<b>Тема 3.2.</b> <b>Особенности про-</b> <b>фессиональной</b> <b>этики</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Сущность профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Классификация этических кодексов. Этикет – раздел этики.	<i>1</i>	<i>ОК 03,</i> <i>06</i>
	<b>Практические занятия</b> Контрольная работа по пройденным темам	<i>2</i>	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к контрольной работе	<i>5</i>	
<b>Всего:</b>	<b><i>54</i></b>		

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета информатики.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

**Основные источники:**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://www.urait.ru/bcode/536854/p.2> (дата обращения: 30.05.2024).
2. Истратова О. Н. Эффективное общение в профессиональном становлении личности: учебное пособие / О. Н. Истратова, И. С. Лабынцева, Ю. К. Дуганова. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2021. — 155 с. // Цифровой образовательный ресурс IPRSMART — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121895.html>.
3. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://urait.ru/bcode/535527/p.1> (дата обращения: 05.06.2024).
4. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный //

- Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/541184/p.2> (дата обращения: 30.05.2024).
5. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://ura.it.ru/bcode/539640/p.1> (дата обращения: 05.06.2024).

### **Дополнительные источники**

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/536158/p.1> (дата обращения: 30.05.2024).
2. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>.
3. Суворова Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности: учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html>.

### **Интернет-ресурсы**

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека.
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал.
3. [Lib-catalog.isea.ru](http://lib-catalog.isea.ru)
4. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru) - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART.

### 3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – 42 часа

Занятия в активных и интерактивных формах –10 часов

Тема занятия	часы	Форма проведения
Стратегии поведения в конфликтах		Интерактивная лекция
Проявление индивидуальных особенностей в процессе общения	2	Интерактивная лекция
Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров	4	Тренинговое занятие
Конфликты в организациях	2	Кейс-метод
Общение как взаимодействие	2	Деловая игра

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

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p><i>Знает:</i>  современную научную и профессиональную терминологию;  возможные траектории профессионального развития и самообразования;  основы предпринимательской деятельности;  правила разработки бизнес-планов;  порядок выстраивания презентации;  значимость профессиональной деятельности по специальности</p> <p><i>Умеет:</i>  применять современную научную профессиональную терминологию;  определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;  презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;  оформлять бизнес-план;  определять инвестиционную привлекательность</p>	<p>Сформированность навыков эффективного делового общения, умения установить контакт;  Сформированность навыков слушания;  Возможность последовательного выстраивания мысли.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, промежуточная аттестация в форме устного зачета.</p>

коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения		
---	--	--

**Составитель программы: Копылова О. Н.**