

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.05.2025 13:41:36
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра педагогики, психологии и гуманитарных дисциплин

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность (профиль): Гостиничный сервис и туризм
Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству
Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование
Форма обучения: Очная
Год набора: 2026

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.07 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ 12.12.2022 г. № 1100 и примерной основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Автор-составитель: А.П. Мирзоян

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики, психологии и гуманитарных дисциплин. Протокол № 10 от 25.05.2026 г.

Заведующий кафедрой педагогики,
психологии и гуманитарных дисциплин

Л.Н. Дегтеренко

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Цель и место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Цель дисциплины «ОПЦ.07 Психология делового общения и конфликтология»: освоение теоретических и практических навыков по психологии общения в практической деятельности и повседневной жизни.

Дисциплина «ОПЦ.07 Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалиста среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 04	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.	-

Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным,	ЛР 2

<p>национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками</p>	
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	ЛР 4
<p>Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде</p>	ЛР 9
<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)</p>	ЛР 17
<p>Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.</p>	ЛР 19
<p>Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.</p>	ЛР 21
<p>Активно применять полученные знания на практике.</p>	ЛР 22
<p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	ЛР 23
<p>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ЛР 24</p>	ЛР 24
<p>Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.</p>	ЛР 25

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	Разделение по семестрам
		<i>3 семестр</i>
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32	32
в т.ч. в форме практической подготовки	12	12
в т. ч.:		
теоретическое обучение	20	20
практические занятия	12	12
<i>Самостоятельная работа</i>	-	-
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	-	+

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.07 Психология делового общения и конфликтология

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
3 семестр		32/12	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		4/-	
Тема Введение	1.1. Содержание учебного материала	4	
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	
Раздел 2. Психология общения		20/10	
Тема Общение основа человеческого бытия	2.1. Содержание учебного материала	2	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
Тема Общение как восприятие людьми друг друга	2.2. Содержание учебного материала	4	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	

	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».	2	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	4	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	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	2	
В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Рольевые игры	2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	6	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Рольевые игры	4	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		6/2	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Тест: «Твоя конфликтность»	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	

конфликтах и саморегуляция	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
Раздел 4. Этические формы общения		4/2	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	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.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
Промежуточная аттестация	Экзамен	6	
Всего:		32	

2.3. Перечень примерных тем рефератов (докладов)

1. Конфликты в общении.
2. Правила проведения деловых бесед.
3. Управление: искусство общения.
4. Общение и оптимизация совместной деятельности.
5. Обратная связь в межличностном общении.
6. Управленческое общение как механизм функционально-ролевого взаимодействия личностей.
7. Основные характеристики культуры делового общения.
8. Технология развития культуры делового общения.
9. Диалог в деловом общении.
10. Культура делового общения в трудовом коллективе.
11. Межличностная и социально-психологическая совместимость.
12. Проблема выбора оптимального стиля делового общения.
13. Технология преодоления конфликтных ситуаций.
14. Психология общения в молодой семье.
15. Формы и методы активного общения как способ преодоления конфликтов.
16. Пути преодоления конфликтов в первичном коллективе.
17. Психолого-педагогический тренинг в деловом общении.
18. Способы преодоления трудностей в общении. 2
19. Проблемы научной дискуссии.
20. Искусство спора: логико-психологические аспекты.
21. Общение с собой.
22. Деловое общение менеджера.
23. Современные технические средства коммуникации.
24. Взаимопонимание как цель общения.
25. Формы человеческой коммуникации.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет социальной психологии и психологии общения № 110	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Колонки Проектор Экран Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Условия для лиц с ОВЗ: Специальная парта для с ОВЗ Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Расширенный дверной проем Табличка на аудитории со шрифтом Брайля Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Битрикс 24 Яндекс браузер Mozilla Firefox Adobe Reader Microsoft™ Office® МойОфис Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security) «Гарант аэро» КонсультантПлюс</p>
2.	Библиотека. Читальный зал № 122	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки</p>

		<p>Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p> <p><i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i></p> <p>1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Битрикс 24 Яндекс браузер Mozilla Firefox Adobe Reader Microsoft™ Office® МойОфис Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security) «Гарант аэро» КонсультантПлюс</p>
--	--	---

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

Печатные издания

1. Шеламова, Г.М. Психология общения: учебное пособие для СПО / Г.М.Шеламова. - 3-е изд., стер. - Москва: Академия, 2023. - 128с. - (Профессиональное образование).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Бороздина, Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 392 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583739> (дата обращения: 22.05.2026).

2. Лопарев, А.В. Конфликтология: учебник для СПО / А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 298 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585906> (дата обращения: 22.05.2026).

3. Рамендик, Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д.М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 196 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584168> (дата обращения: 22.05.2026).

4. Рамендик, Д.М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для СПО / Д.М. Рамендик, О.В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 212 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587140> (дата обращения: 22.05.2026).

5. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Юрайт, 2026. — 239 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586416> (дата обращения: 22.05.2026).

6. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебник для СПО / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред. В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. —

Москва: Юрайт, 2026. — 202 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586440> (дата обращения: 22.05.2026).

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Митрошенков, О.А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2026. — 315 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586754> (дата обращения: 22.05.2026).
2. Охременко, И.В. Конфликтология: учебник для спо / И.В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 156 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585956> (дата обращения: 22.05.2026).
3. Чернова, Г.Р. Конфликтология: учебник для спо / Г.Р. Чернова, М.В. Сергеева, А.А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 200 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586750> (дата обращения: 22.05.2026).
4. Чернышова, Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебник для спо / Л.И. Чернышова. — Москва: Юрайт, 2026. — 158 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598939> (дата обращения: 22.05.2026).

3.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

1. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru>
2. Гарант: информационно-правовой портал Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.garant.ru>
3. Образовательный портал «Элитарум 2.0» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.elitarium.ru>
4. ЭБС ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Гарант аэро: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <http://www.garant.ru>.
2. КонсультантПлюс: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <https://www.consultant.ru>.
3. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [сайт]. — URL: <http://elibrary.ru>.

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знает: 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>Демонстрирует 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>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
<p>Умеет: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Демонстрирует умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	