

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.04.2025 14:24:37
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): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2023

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.

Автор-составитель: А.П. Мирзоян, доцент кафедры педагогики, психологии и гуманитарных дисциплин.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики, психологии и гуманитарных дисциплин.

Протокол № 09 от 28.04.2025 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. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная 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.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развития ОК 01-05, ОК 09, ПК 1.1.-1.4., ПК 2.А.1.-2.А.3., ПК-2.А.5., ПК 2.Б.1.-2.Б.2.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1.-2.А.3; ПК 2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2; ОК 01-05 ОК 09	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, 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	ЛР 2
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	ЛР 4

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»	
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 наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде	ЛР 9
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)	ЛР 17
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 21
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ЛР 23
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ЛР 24	ЛР 24
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	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>1 семестр</i>
Объем образовательной программы учебной дисциплины	40	40
в т.ч. в форме практической подготовки	14	14
в т. ч.:		
теоретическое обучение	20	20
практические занятия	14	14
<i>Самостоятельная работа</i>	-	-
Промежуточная аттестация	6	6

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
1 семестр		40/14	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		4/-	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	4	ОК 01-05 ОК 09 ЛР 2;4;9;17;19;21-25
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	
	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 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 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 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	4	ОК 01-05 ОК 09 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 01-05 ОК 09 ПК 2.А.1-2.А.5 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	6	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1.-2.А.3.,ПК-2.А.5. ПК 3.1-3.2 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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Рольевые игры	4	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	6	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1-2А..5 ПК 2.Б.1-2.Б.2 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 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1.-2.А.3.,ПК-2.А.5. ПК 2.Б.1-2.Б.2 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	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка	2	

реагирование в конфликтах и саморегуляция	эмоций.		ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1.- 2.А.3.,ПК-2.А.5. ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 2;4;9;17;19;21- 25
	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 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1.- 2.А.3.,2.А.5 ПК 2.Б.1-2.Б.2 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:		40	

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 № 116	Кабинет социальной психологии и психологии общения № 116 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Колонки Плазменная панель 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».
2.	Библиотека. Читальный зал № 122	Библиотека. Читальный зал с выходом в Интернет № 122 Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталогный 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 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».

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Перечень основных печатных и электронных изданий, необходимых для освоения учебной дисциплины

Печатные издания:

1. Шеламова, Г.М. Психология общения: учебное пособие для СПО / Г.М.Шеламова. - 3-е изд., стер. - Москва: Академия, 2020. - 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 общей редакцией Г.В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536854> (дата обращения: 19.05.2024).
2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для спо/ А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 298 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515208> (дата обращения: 21.05.2024).
3. Рамендик, Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для спо / Д.М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 196 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537436> (дата обращения: 21.05.2024).
4. Рамендик, Д.М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для спо / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 212 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517484> (дата обращения: 21.05.2024).
5. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение : учебник и практикум для спо / И.Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Юрайт, 2024. — 239 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 21.05.2024)
6. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для спо/ В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 202 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743> (дата обращения: 21.05.2024)

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Митрошенков, О.А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2024. — 315 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541259> (дата обращения: 21.05.2024).
2. Охременко, И.В. Конфликтология : учебное пособие для спо / И.В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515281> (дата обращения: 21.05.2024).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для спо/ Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 203 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516815> (дата обращения: 21.05.2024).
4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для спо/ Л. И. Чернышова. — Москва: Юрайт, 2023. — 158 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531390> (дата обращения: 21.05.2024)

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
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: 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.	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.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	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