



Профессиональное образовательное учреждение  
«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

---

105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**  
специальность

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Москва, 2025

Программа учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» для специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство . Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100 (ред. от 03.07.2024) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 N 72111)

**Организация-разработчик:**

Профессиональное образовательное учреждение «КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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



# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в часах
1	2
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>57</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	<b>24</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	24
<b>самостоятельная работа</b>	<b>3</b>
промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-

Самостоятельная работа обучающегося в рамках образовательной программы учебной дисциплины планируется в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом, содержанием учебной дисциплины и закрепленном в учебном плане. Если учебным планом предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине, указана её примерная тематика, объем нагрузки и результаты на освоение которых она ориентирована (ПК, ОК и ЛР).

Форма проведения промежуточной аттестации определяется учебным планом по специальности и предусматривает не менее 1-2 часов на зачет и не менее 6 часов на экзамен.

Зачет проводится за счет часов, выделенных на освоение учебной дисциплины. Экзамен по учебной дисциплине проводится за счет часов, выделенных на проведение промежуточной аттестации, и не входит в общее количество часов, выделенных на ее освоение.

Список тем для подготовки и защиты презентации обновляется и предоставляется преподавателем дисциплины.

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ак. ч // в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>4</b>	
Тема 1.1. Введение	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-05, ОК 09
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека		
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении		
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>30</b>	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01-05, ОК 09
	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		
	<b>В том числе практических занятий</b>		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
Тема 2.2. Общение как восприятие	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05,

людьми друг друга	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		ОК 09
	<b>В том числе практических занятий</b>	6	
	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		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 01-05, ОК 09
	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		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ОК 01-05, ОК 09
	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		
	<b>В том числе практических занятий</b>	6	
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05, ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>В том числе практических занятий</b>	4	
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>10</b>	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01-05, ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	<b>В том числе практических занятий</b>	4	
	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		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-05, ОК 09
	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		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>11</b>	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05, ОК 09
	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.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	3	
	Подготовка к зачету		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>57</b>	

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

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Анализа логистической деятельности», оснащенный оборудованием: доска учебная, рабочее место преподавателя, столы, стулья (по числу обучающихся), техническими средствами компьютер с доступом к Интернет-ресурсам, средства визуализации, наглядные пособия.

#### **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 образовательная организация выбирает не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Горев, А. Э. Теория транспортных процессов и систем: учебник для среднего профессионального образования / А. Э. Горев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13578-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471089>.

2. Методы оптимизации. Задачник: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Токарев, А. В. Соколов, Л. Г. Егорова, П. А. Мышкис. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 292 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12490-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475317>.

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Красс, М. С. Математика в экономике: математические методы и модели: учебник для бакалавров / М. С. Красс, Б. П. Чупрынов ; ответственный редактор М. С. Красс. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 541 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-3138-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426162>.

2. Палий, И. А. Линейное программирование: учебное пособие для вузов / И. А. Палий. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 175 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04716-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472883>.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<p><b>Знать:</b> методы моделирования логистических процессов; основные методы исследования операций; основные элементы теории массового обслуживания; основные элементы теории графов и сетей.</p>	<p>Демонстрирует знание методов моделирования логистических процессов; демонстрирует знание основных методов исследования операций; демонстрирует знание основных элементов теории массового обслуживания; демонстрирует знание основных элементов теории графов и сетей.</p>	<p>Устный опрос. Тестирование. Контрольные работы. Проверочные работы. Оценка выполнения домашнего задания. Оценка выполнения практического задания</p>

<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<p><b>Уметь:</b> применять методы моделирования и исследования операций для решения профессиональных задач; решать прикладные экономические и технические задачи методами математического моделирования; применять методы теории массового обслуживания при решении экономических и технических задач, использовать указанные методы в практической деятельности; строить графовые и сетевые модели для решения пошаговых оптимизационных задач.</p>	<p>Демонстрирует умение применять методы моделирования и исследования операций для решения профессиональных задач; демонстрирует умение решать прикладные экономические и технические задачи методами математического моделирования; демонстрирует умение применять методы теории массового обслуживания при решении экономических и технических задач, использовать указанные методы в практической деятельности; демонстрирует умение строить графовые и сетевые модели для решения пошаговых оптимизационных задач.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий. Оценка результата выполнения практических работ. Текущий контроль в форме собеседования, решения ситуационных задач</p>

Личностные результаты обучающихся учитываются в ходе оценки результатов освоения учебной дисциплины.