

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.09«Психология делового общения и конфликтология»**

для обучающихся на базе основного общего образования специальности  
**43.02.16. Туризм и гостеприимство**

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

---

Рассмотрена на заседании ПЦК  
обще профессиональных дисциплин и  
профессиональных модулей  
Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г  
Председатель ПЦК  
\_\_\_\_\_ Н.В.Дроздова

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УМР  
\_\_\_\_\_ Малахова М.Е.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с региональными требованиями и реализуется в профессиональном цикле основных профессиональных образовательных программ учреждений среднего профессионального образования в соответствии со структурой ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (пр. от 12.12.2022 №1100, зарегистрированный в Минюсте России 24.01.2023 №72111)

**ОРГАНИЗАЦИЯ – РАЗРАБОТЧИК: ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»**

**Разработчики:** преподаватели ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

СОГЛАСОВАНА ООП:

ООО «Гранд Отель Дон»  
(наименование организации работодателя)

Генеральный менеджер Жданович Т.Ф.  
(должность ФИО)

ООО «Гранд Отель Дон»  
(наименование организации работодателя)

Генеральный менеджер Жданович Т.Ф.  
(должность ФИО)

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>5. МЕРОПРИЯТИЯ, ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ НА ПЕРИОД РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СОГЛАСНО КАЛЕНДАРНОМУ ПЛАНУ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</b>	

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Пояснительная записка

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Программа учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «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

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

КодП К,ОК	Умения	Знания
ОК01-06 ОК09	Применять техники приемы эффективной 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.

В процессе освоения учебной дисциплины формируются следующие **общие компетенции (ОК)**, включающие в себя способность:

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.

ОК03 планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК04 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.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	103
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	103
в том числе:	
теория	33
практические занятия	70
Подготовка рефератов по темам	
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	К-во часов	Коды компетенций
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			
<b>Тема 1.1. Психология общения как часть социальной психологии</b>	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека		ОК01-05 ОК09
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении		
	<b>Практическое занятие</b> Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе, используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		ОК01-05 ОК09
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>Практическое занятие</b> Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения. Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения		

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

<b>Тема2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		ОК01-05 ОК09
	Психологические механизмы восприятия в межличностном и межгрупповом общении, социальные стереотипы, эффект первого впечатления. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>Практическое занятие</b>		
	<p>Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».</p> <p>Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.</p> <p>Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?</p> <p>Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?</p> <p>Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.</p> <p>Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.</p> <p>Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.</p> <p>Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p>		
<b>Тема2.3. Общение как взаимодействие</b>	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		ОК01-05 ОК09
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	<b>Практическое занятие</b>		
	<p>Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?</p> <p>Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».</p> <p>Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.</p> <p>В чем его сущность транзактного анализа Э.Бернаи какую практическую значимость он имеет для вас?</p>		
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры		ОК01-05 ОК09
	Невербальная коммуникация		
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения		
	Техники и приемы общения, ведение беседы, убеждения		

	<p><b>Практическое занятие</b>                  Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.                  На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?                  С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?                  Почему по речи судят об общей культуре человека?                  Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»                  За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?                  Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики                  Подготовьте краткие сообщения по книге А.Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам»                  Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения.                  Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».                  Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики</p>		
<b>Раздел 3. Технологии делового общения</b>			
<p><b>Тема 3.1.</b>  <b>Деловое общение, его формы и их характеристики</b></p>	<p>Деловая беседа. Функции, структура, приемы деловой беседы.</p>		ОК01-05 ОК09
	<p>Переговоры, их виды и правила.</p>		
	<p>Дискуссии. Правила и принципы ведения дискуссий. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Формы постановки вопросов.</p>		
	<p>Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.</p>		
	<p>Культура общения по телефону и иных электронных средств коммуникации. Деловая корреспонденция.</p>		
	<p><b>Практическое занятие</b>                  Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр                  Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.                  Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).                  Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?</p>		

<b>Раздел 4. Конфликты: способы предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 4.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	Понятие конфликта и его структура. Классификация конфликтов, его виды и типы. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		ОК01-05 ОК09
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	<b>Практическое занятие</b> 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>Тема 4.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		ОК01-05 ОК09
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
	<b>Практическое занятие</b> Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»		
<b>Раздел 5. Этические формы общения</b>			
<b>Тема 5.1. Психологическое воздействие в процессе общения. Этика делового общения</b>	Механизмы, средства и приемы психологического воздействия: внушение, заражение, убеждение. Убеждающие воздействия. Средства социально-психологического влияния: конформизм и внушаемость.		ОК01-05 ОК09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	Этика делового общения. Механизмы делового общения. Этические нормы и принципы общения. Этика и культура поведения. Профессиональный этикет		
	<b>Практическое занятие</b> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.		
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>			
<b>Всего:</b>			

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «психология»  
Оборудование учебного кабинета: УМК учебной дисциплины (учебники, учебно-методические пособия

Технические средства обучения: компьютер, видеопроектор).

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Основные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления, Ростов-на-Дону. Издательство «Феникс», 2021 г.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, М.: Издательский центр «Академия», 2021г.
3. Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: учебное пособие / ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет» - Кемерово «Кузбасвузиздат», 2020, 147 с.
4. Архипова В.Ф. Психология межличностных отношений: учеб. пособие / В.Ф. Архипова, А.В. Голумидова, Владим. гос. ун-т. – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2021. – 124 с.

##### Дополнительные источники:

1. Морозов А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург: Союз, 2018. – 576 с.
2. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2019. – 160 с.
3. Холопова Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2018. – 401 с.

##### Интернет-ресурсы:

4. <http://www.ustu.ru> Информационный портал ГОУ ВПО УГТУ-УПИ
5. <http://www.i-u.ru> – сайт Русского Гуманитарного Интернет – Университета.
6. <http://www.miit.ru> – сайт Московского Государственного Университета Путей Сообщения.
7. <http://psychology.net.ru> – сайт Мир психологии.
8. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт Психология.
9. <http://psychologynn.chat.ru/konflikt/konflikt.htm> – сайт Психологическая консультация.
10. <http://www.edu.ru> – Федеральный портал Российское образование.
11. <http://www.conflictology.narod.ru>. – сайт Конфликтология.
12. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт Теория и практика конфликтологии.

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

##### 4.1. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

Контроль осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий. Итоговым контролем освоения обучающимися дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является дифференцированный зачет.

Результаты обучения Освоенные навыки, усвоенные знания, ПК, ОК, ЛР.	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• виды социальных взаимодействий;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения;</li> <li>• правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• виды, причины и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p><b>Оценка «отлично»</b> выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p><b>Оценка «хорошо»</b> выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p><b>Оценка «удовлетворительно»</b> выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно</p>	<p>Экспертная оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении домашних работ, опроса, и других видов текущего контроля.</p>

	<p>правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.</p> <p><b>Оценка «неудовлетворительно»</b> выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
--	--	--

**5. МЕРОПРИЯТИЯ, ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ НА ПЕРИОД  
РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ СОГЛАСНО КАЛЕНДАРНОМУ  
ПЛАНУ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Дата	Содержание и формы деятельности	Участники	Место проведения	Ответственные
ноябрь декабрь	Деловая игра, дискуссия, презентация.		ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»	
1	Семинары. «Настроение на «отлично». Улыбнись жизни, ты ей нравишься». Упражнение по самооценке Помогаем друг другу. Способы решения межличностных конфликтов.		ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»	педагог- психолог
2	Тематический классный час. Оформление информационного стенда на тему: «Советы подросткам. если чувствуешь себя одиноким».		ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»	руководитель учебных групп