

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(национальный исследовательский университет)»  
**ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА**  
**МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**



УТВЕРЖДАЮ:  
директор  
Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова  
31 марта 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
**основной профессиональной образовательной программы**  
**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**


Челябинск 2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №5, протокол №5 от «30» марта 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Специалист по УМР

  
И.Н. Романенко  
«30» марта 2023 г.

  
О.А. Швецова  
«30» марта 2023 г.

Разработчик: Ж.Г. Почивалова – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа учебной дисциплины общепрофессионального цикла ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 г., № 1100).

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология относится к общепрофессиональному циклу.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен освоить умения и знания, необходимые для формирования общих компетенций (таблица 1) и профессиональных компетенций (таблица 2).

Таблица 1 – Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

	<p><b>Знания:</b>  актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;  основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;  методы работы в профессиональной и смежных сферах;  структуру плана для решения задач;  порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b>  определять задачи для поиска информации;  определять необходимые источники информации;  планировать процесс поиска;  структурировать получаемую информацию;  выделять наиболее значимое в перечне информации;  оценивать практическую значимость результатов поиска;  оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;  использовать современное программное обеспечение;  использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p><b>Знания:</b>  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;  формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;  порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p><b>Умения:</b>  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  применять современную научную профессиональную терминологию;  определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;  выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;  презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;  оформлять бизнес-план;  рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;  определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;  презентовать бизнес-идею;  определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b>  содержание актуальной нормативно-правовой документации;  современная научная и профессиональная терминология;  возможные траектории профессионального развития и самообразования;  основы предпринимательской деятельности;  основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;  порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p><b>Умения:</b>  организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>

	<p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
	<p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
	<p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Показатели освоения профессиональной компетенции
<p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>Умения:</b> взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p><b>Знания:</b> основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных цели, функции, виды и уровни общения роли и ролевые ожидания в общении источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов взаимосвязь общения и деятельности приемы саморегуляции в процессе общения цели, функции, виды и уровни общения виды социальных взаимодействий этические принципы общения источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p>
<p>ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы</p>	<p><b>Умения:</b> владеть культурой межличностного общения</p>

клиентов	владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности <b>Знания:</b> роли и ролевые ожидания в общении виды социальных взаимодействий механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения роли и ролевые ожидания в общении
----------	--

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Объем образовательной нагрузки (всего)</b>	<b>66</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>60</b>
Практическая подготовка	36
в том числе:	
теоретические занятия	20
практические занятия	32
контрольные занятия	6
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет (зачет)	2
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (всего)</b>	<b>6</b>
<b>Консультации</b>	–
<b>Экзамен</b>	–
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2 Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Объем образовательной нагрузки (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная учебная работа (час)	Консультации (час)	Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) (час)
		Всего часов	Практическая подготовка	в том числе						
				теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	контрольных занятий (час)	курсовая работа/проект (час)			
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12
<b>3 курс (5 семестр)</b>										
<b>Введение. Стартовая диагностика обучающихся</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	–	<b>2</b>	–	–	–	–	–	–
<b>Раздел 1 Этика и культура делового общения</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	–	<b>2</b>	–	–
Тема 1.1 Цели, функции, виды и уровни общения	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.2 Роли и ролевые ожидания в общении	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.3 Этические принципы общения	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Самостоятельная работа № 1 Коммуникации и установление контакта	2	2	2	–	–	–	–	2	–	–
Практическое занятие № 1. Планирование, прогнозирование и анализ результатов делового общения	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 1.4 Специфика делового общения	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 2. Решение кейса «Создание условий эффективного общения в коллективе»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 1. Круглый стол «Установление контактов между различными возрастными и социальными группами»	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 2 Психологические аспекты делового общения</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	–	<b>4</b>	–	–



Тема 2.1 Механизмы взаимопонимания в общении	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Самостоятельная работа 2. Вербальное общение	2	2	–	–	–	–	–	2	–	–
Практическое занятие №3. Семинар-тренинг «Риторика: обретение собственного речевого стиля»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Самостоятельная работа 3. Невербальное общение	2	2	–	–	–	–	–	2	–	–
Практическое занятие №4. Семинар-тренинг «Язык тела: понимание жестов других людей, расположение к себе своими»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №5. Ролевая игра «Беседа с начальником»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.2 Саморегуляция в общении	2	2		2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие №6. Тренинг по применению приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 2. Решение ситуационных задач «Учёт индивидуальных особенностей личности в деловом общении»	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
<b>Итого за 5 семестр</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	–	<b>6</b>	–	–
<b>3 курс (6 семестр)</b>										
<b>Раздел 3 Профессиональная этика</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 3.1 Сущность и виды профессиональной этики	2	2		2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие №7. Характеристика норм и правил профессиональной этики	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №8. Защита мини-проекта «Соблюдение делового этикета»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №9. Семинар-тренинг «Этика профессионала: профессионалом не только быть, но и выглядеть»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Практическое занятие №10. Оценка закономерности формирования и развития команды	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №11. Семинар-тренинг "Формирование и развитие корпоративной этики"	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №12. Решение ситуационных задач на применение техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 3. Работа над проектом «Разработка профессионального кодекса специалиста по туризму и гостеприимству»	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 4 Конфликт как социальный феномен общественной жизни</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	–	–	–	–	–
Тема 4.1 Классификация конфликтов	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие №13. Стратегия и правила поведения в конфликтах	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №14. Тренинг по выбору оптимальной стратегии поведения в конфликтной ситуации	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №15. Решение ситуационных задач по использованию эффективных приёмов управления конфликтами	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 4.2 Культура делового спора	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие №16. Деловая игра «Презентация туристического продукта»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	–	–	–	–	–	–	–	<b>2</b>
<b>Итого за 6 семестр</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	–	–	–	<b>2</b>
<b>Всего:</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	–	<b>6</b>	–	<b>2</b>

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

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

Освоение программы учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» предполагает наличие учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

##### **Оборудование и технические средства обучения:**

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 1 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

##### **Имущество:**

1. Стол ученический (трехместный) – 20 шт.
2. Стол преподавателя – 2 шт.
3. Стул – 60 шт.
4. Тумба (кафедра) – 1 шт.
5. Доска классная – 1 шт.

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

##### **Основная литература:**

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513114>.
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513382>.
3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>.

### **Дополнительная литература:**

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения. Сфера сервиса [Текст]: учеб. пособие студ. учреждений сред. проф. образования / А. Д. Барышева. – М.: Академия, 2010

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513673>.

3. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Р/на Д: Феникс, 2017.

4. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2009.

### **Перечень используемого программного обеспечения:**

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

### **Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ
2. ЭБС «ЛАНЬ»

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология осуществляется преподавателем в процессе Мониторинга динамики индивидуальных достижений обучающихся по учебной дисциплине, включающего текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Тип задания	Формы и методы контроля и оценки	Проверяемые образовательные результаты
<b>Задания для текущего контроля</b>		
Задания для стартовой диагностики	Устный опрос Тестирование Наблюдение за деятельностью обучающихся	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5 ПК1.2
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ОК 01, ОК 02, ОК 09
Практические задания	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09
Практикоориентированные ситуационные и педагогические задачи	Оценка устных ответов Оценка участия в обсуждении	ОК 01 – ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 2.1
Тематика устных и письменных опросов	Сравнение с эталоном	ОК 01, ОК 02, ОК 05 ПК 1.2, ПК 2.1
Подготовка и защита научно-исследовательской работы (НИР, проекты, рефераты, сообщения, презентации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ОК 01, ОК 02, ОК 05 ПК 1.2, ПК 2.1
Контрольные занятия (защита проектов, социально-психологические игры, круглый стол)	Экспертная оценка проекта, устной защиты, презентации Наблюдение за деятельностью обучающихся Оценка участия в обсуждении	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 2.1
<b>Задания для промежуточной аттестации</b>		
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ОК 01, ОК 02, ОК 09

Практические задания	Оценка устных ответов Оценка участия в обсуждении	ОК 01 – ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 2.1
----------------------	---	--

Текущий контроль успеваемости подразумевает регулярную объективную оценку качества освоения обучающимися содержания учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология и способствует успешному овладению учебным материалом в разнообразных формах аудиторной работы, в процессе внеаудиторной подготовки и оценивает систематичность учебной работы студента.

В начале изучения дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология (в течение первых двух недель) осуществляется стартовая диагностика обучающихся. Входной контроль проводится с целью определения стартового уровня подготовки студентов, который в дальнейшем сравнивается с результатами следующих этапов мониторинга уровня достижения планируемых образовательных результатов: выстраивания индивидуальной траектории обучения на основе контроля их знаний. Результаты входного контроля являются основанием для проведения корректирующих мероприятий, а также формирования подгрупп и организации дополнительных консультаций.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология осуществляется в форме дифференцированного зачета.

При промежуточной аттестации обучающихся на дифференцированном зачете по дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология на соответствие персональным достижениям требованиям к образовательным результатам, заявленным ФГОС СПО, преподавателем учитывается итоговый рейтинг обучающегося по дисциплине и принимается решение об освобождении обучающегося от процедуры промежуточной аттестации.

При условии итоговой рейтинговой средневзвешенной оценки обучающегося не менее 4 баллов, соответствующей рейтингу от 4.0 до 4,4 баллов обучающийся может быть освобожден (на усмотрение преподавателя) от выполнения заданий на дифференцированном зачете с оценкой «хорошо». Если обучающийся претендует на получение оценки «отлично», он должен присутствовать на дифференцированном зачете и выполнить все задания, предусмотренные для промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

Обучающийся, имеющий итоговый рейтинг от 4,5 до 5 баллов, освобождается от выполнения заданий на дифференцированном зачете и получает оценку «отлично».