

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.08.2023 10:45:37  
Уникальный программный ключ:  
с379adf0ad4f91cbbf100b7fc523cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

Принято Ученым Советом  
26 апреля 2023 г.  
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
24 апреля 2023 г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология предназначена для обучения студентов факультета СПО РМАТ, изучающих учебную дисциплину ОП.08 Психология делового общения и конфликтология в качестве обязательной дисциплины общепрофессионального цикла профессиональной подготовки.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета СПО.

Протокол № 4 от 11 апреля 2023 г.

### СОГЛАСОВАНО

Зам. декана факультета СПО по УМР

Проректор, декан факультета СПО

Е.А. Горбунова

В.А. Жидких

12 апреля 2023 г.

12 апреля 2023 г.

Составил (автор):

Арсений Р.М., к.п.н., и.о. заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	4
1.1. Область применения программы .....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения .....	4
дисциплины .....	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы .....	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины .....	8
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	11
3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	11
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	12
3.2.1 Основные печатные и электронные издания .....	12
3.2.2 Дополнительные источники .....	13
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	13

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

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является частью образовательной программы, разработанной в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), срок обучения - 2 года 10 месяцев.

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

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03, ОК 04, ОК 05.

## **1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

**знать:**

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;

- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды;
- техники работы в команде.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 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.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в часах
	очная форма обучения
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	72
в т.ч.:	
Практическая подготовка	16
Теоретическое обучение	36
Практические занятия	36
Самостоятельная работа	-
Консультации	-
<b>Промежуточная аттестация: диф.зачет, 6 семестр</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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 <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1. Основы психологии общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12/2</b>	ОК 04 ОК 05
	Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения	6	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности		
	Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	6	
	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении	4	
	Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 2. Общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12/2</b>	ОК 04
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль	<b>6</b>	
	Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация	6	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон»		
	Практическое занятие 4. «Какой вы собеседник» Особенности	2	

<sup>1</sup> В соответствии с Приложением 3 ПОП образовательная организация самостоятельно определяет номенклатуру формируемых личностных результатов и указывает в данном столбце соответствующие коды

	коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 3. Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12/2</b>	ОК 04 ОК 05
	Деловая этика и деловой этикет. Деловая беседа. Деловая переписка. Общие правила оформления документов. Деловые телефонные переговоры. Формы постановки вопросов. Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.	<b>6</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	6	
	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.	4	
	Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 4. Деловая риторика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12/2</b>	ОК 04 ОК 05
	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.	<b>6</b>	
	Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»	4	
	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 5. Психологическое воздействие и манипулирование</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12/4</b>	ОК 04 ОК 05
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам	<b>6</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»	4	
	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 6. Конфликты и пути их ликвидации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12/4</b>	ОК 03
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	6	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		

	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие 11. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»	4	
	Практическое занятие 12. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>-</b>	
<b>Всего:</b>		<b>72/16</b>	
<b>Промежуточная аттестация: диф.зачет</b>			

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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

*Учебная аудитория (кабинет общепрофессиональных дисциплин)* для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

*Основное оборудование:* посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска

*Технические средства обучения:* компьютер, проектор, экран

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Для реализации программы предусмотрено следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

*Пакет офисных программ на компьютеры:*

- Microsoft Office 2007, 2010, 2016 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный 500-999 Node 1 year Educational Renewal License»

*Обновляемые информационные справочные системы:*

- Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы используется электронная информационно-образовательная среда с предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке. В качестве основной литературы в Академии используются учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

*Электронные образовательные ресурсы:*

- ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
- ЭБС «Юрайт»;
- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

#### 3.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514827>

Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>

3. Маклакова, Е. А. The Basics of Business Intercultural Communication: основы деловой межкультурной коммуникации : учебное пособие / Е. А. Маклакова, Ю. А. Литвинова, А. А. Илунина. – Воронеж : Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011. – 169 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142471>

4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479>

5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>

6. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

7. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516815>

### **3.2.2 Дополнительные источники**

1. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>

2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363>

3. Леонов, Н. И. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516733>

4. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513617>

5. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515281>

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

<i><b>Результаты обучения</b></i>	<i><b>Критерии оценки</b></i>	<i><b>Методы оценки</b></i>
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: цели, функции, виды и уровни общения; ролей и ролевых ожидания в общении; специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта; норм и правил профессионального поведения и этикета; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приёмов общения, правил слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде</p>	<p>Применять знания о: деловом общении, коммуникации с окружающими, нормах деловой переписки, саморегуляции поведения, особенностях партнера при общении, способах манипулирования окружающими, методах разрешения конфликтных ситуаций</p>	<p>Текущий контроль: - письменный/устный опрос; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, и т.д.)</p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины Планировать прогнозировать и анализировать деловое общение; Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами</p>	<p>Уметь выстраивать эффективное деловое общение, осуществлять коммуникацию с окружающими, вести деловую переписку, осуществлять саморегуляцию поведения, учитывать особенности партнера при общении, распознавать попытки манипулирования окружающими, эффективно разрешать конфликтные ситуации</p>	