

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

*Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство*

**2025 г.**

РАССМОТРЕНА  
на заседании МЦК общих гуманитарных и  
социально-экономических дисциплин  
Протокол № 9  
от «30» мая 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»  
№ 157 от «02» июня 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство** базовой подготовки, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января № 72111).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: **Ольга Олеговна Барабанова**, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Киосе Марина Ивановна, к.э.н., председатель МЦК УГС 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ 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 «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 ПК, ОК	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.
ПК 1.1	производить бесконфликтную координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	правила техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, владеть культурой межличностного общения
ПК 1.2	осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства в соответствии с правилами делового общения	правил и принципов делового общения и основные принципы бесконфликтного общения и стрессоустойчивости
ПК1.3	производить бесконфликтную координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	правил и принципов делового общения и основные принципы бесконфликтного общения и стрессоустойчивости
ПК 2.1	встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса в соответствии с правилами делового общения	правил и принципов делового общения и основные принципы бесконфликтного общения и стрессоустойчивости

# 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	54
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	30
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	30
<i>Самостоятельная работа</i>	4
<i>Консультации</i>	2
<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b>	<b>2</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>65</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>2/-</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 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	2	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>26/18</b>	
<b>Тема 2.1. Общение основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> – 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	2 2	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить краткий конспект на тему: Общение восприятие людьми друг друга	2	
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие</b>	<b>Содержание учебного материала</b> В том числе практических и лабораторных занятий	6 6	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1

людьми друга	друг			
		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. Искажения в процессе восприятия.	6	
Тема Общение взаимодействие	2.3.	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1
		Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	
		Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
		Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
Тема Общение обмен информацией	2.4.	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1
		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		
		<b>В том числе практических и лабораторных занятий</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.	6			
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики		<b>Содержание учебного материала</b>	8	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1
		Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
		Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		

	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	6	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>8/6</b>	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</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	6	
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>8/6</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3 ПК 2.1
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы нормы как основа эффективного общения	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		

	Этнические принципы общения.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
	Подготовить сообщение на тему: Взаимосвязь этики и делового этикета		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>	
	<b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	
	<b>Всего:</b>	<b>52</b>	

## 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Для реализации программы учебной дисциплины

3.2. Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 рабочей образовательной программы по специальности.

### 3.3. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

#### 3.3.1. Основные печатные и электронные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>

5. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/945172>

7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .

8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

### 3.3.2. Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/935765>

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9.

—Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943022>

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/942975>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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.



