

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 27.05.2025 17:51:30
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Северо-Кавказский федеральный университет»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А.Шебзухова

Рабочая программа дисциплины

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
индекс и наименование учебной дисциплины, согласно учебного плана

Специальность	<u>43.02.16</u> код	<u>Туризм и гостеприимство</u> наименование специальности
Форма обучения	<u>очная</u> очная, заочная, очно-заочная	

Пятигорск, 2025

Рабочая программа дисциплины учебной дисциплины разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

Зоболева Л.А., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

(наименование дисциплины)

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 по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». 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 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 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
Объем образовательной программы учебной дисциплины	68
в т.ч. в форме практической подготовки	18
в т.ч.:	
Практические занятия	34
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 3 семестре	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
 ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология»

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
1	2	3	4
Раздел 1. Психология делового общения как наука		14/6	
Тема 1.1. Предмет, задачи психологии делового общения	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	Классификация ценностей по виду отношений	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №1 Этическая культура и воспитание.	2	
	Контрольные работы		
Самостоятельная работа			
Тема 1.2. Психические познавательные процессы.	Содержание учебного материала	4	ОК01-05, ОК 09
	1. Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		

	Практические занятия №2 Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 1.3 Психические свойства личности как субъекта делового общения.	Содержание учебного материала	4	OK01-05, OK 09
	1. Условия формирования личности Темперамент.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №3 Типы темперамента	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 1.4. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Содержание учебного материала	2	OK01-05, OK 09
	1. Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка. Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	-	
	Контрольные работы		

	Самостоятельная работа		
Раздел 2. Психологические основы делового общения		16/6	
Тема 2.1. Психология общения.	Содержание учебного материала	4	OK01-05,OK 09
	1 Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №4 1.Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности.	Содержание учебного материала	4	OK01-05,OK 09
	Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности. Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №5 Барьеры общения: способы преодоления.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3. Деловое общение и его	Содержание учебного материала	4	OK01-05,OK 09

специфика.	Этика деловых контактов. Виды делового общения. Искусство ведения деловых встреч. Определение тактической позиции и использование определенных тактических приемов на переговорах.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №6 Метод принципиальных переговоров. Правила убеждения. Разрешение конфликтных ситуаций.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.4. Культура управленческого поведения	Содержание учебного материала	4	OK01-05,OK 09
	Становление психологии как науки о наиболее рациональной организации и управлении трудовым коллективом. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №7 Проблемы межличностного восприятия в управленческой деятельности. Общение руководителя с подчиненными.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Раздел 3. Практические основы деловой коммуникации		24/2	
Тема 3.1 Вербальное общение	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	Становление менеджмента как науки о наиболее рациональной организации и управлении трудовым коллективом. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения	2	

	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №8 Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.2 Невербальное общение	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	Психология невербальной коммуникации. Классификация невербального общения. Кинесические особенности и их использование в деловой сфере. Визуальный контакт и его роль	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №9 Кинесические особенности и их использование в деловой сфере. Визуальный контакт и его роль	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.3. Особенности письменной коммуникации	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	1. Документальное общение и его особенности. Правила составления и оформления документов. Организация документального общения.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №10 Правила составления и оформления документов.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.4 Основы работы руководителя			OK01-05,OK 09

	Содержание учебного процесса	4	
	Личностные качества руководителя и их влияние на поведение руководителя, воздействие руководителя на личность, коллектив. Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №11 Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.5 Основы работы с клиентами	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	Психологические основы работы с клиентами. Учет запросов и интересов потребителей	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №12 Учет запросов и интересов потребителей	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 3.6 Имидж делового человека	Содержание учебного процесса	4	OK01-05,OK 09
	Историко- литературное развитие норм этикета. Универсальность его основных черт. Общие принципы культуры- основные требования этикета	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №13 Общие принципы культуры- основные требования этикета	2	
	Контрольные работы		

	Самостоятельная работа		
Раздел 4. Психология конфликта		8/2	
Тема 4.1 Конфликты и его структура	Содержание учебного материала	4	OK01-05,OK 09
	Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Виды, структура. Правила поведения в конфликтах.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №14 Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 4.2 Конфликт в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	4	OK01-05,OK 09
	1 Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №15 .Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Раздел 5. Национальные особенности делового общения.		6/2	
Тема 5.1	Содержание учебного материала	4	OK01-05,OK 09

Особенности делового общения и этикета	Основные принципы этикета на Северном Кавказе. Национальные особенности этики и общения.	2	
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №16 1.Национальные особенности этики и общения.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Тема 5.2 Проблема толерантности.	Содержание учебного материала	2	OK01-05,OK 09
	В том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №17 Проблема национального характера и менталитета. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа		
Итого за 3 семестр		34/34	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 3 семестре		-	
Всего:		68	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, кабинет Психологии: Комплект учебной мебели, учебная доска.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва

; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 196 с.

— ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система

IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>.

3. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — 978-5-4488-0299-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>.

3.2.2. Основные электронные издания

1. psychology-online.net - сайт «Научная и популярная психология».

2. flogiston.ru - сайт "Флогистон. «Психология из первых рук».

3. <http://www.psychology.ru/> - сайт «Психология на русском языке».

3.2.3. Дополнительные источники:

1. Захарова, И. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>.

2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5- 4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Умения: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Знания: - 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</p>	<p>Соответствие результатов выполнения практических работ в соответствии с требованиями.</p>	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения. практических работ, дифференцированный зачет.</p>