

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

---

Колледж  
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
ОП 08. Психология делового общения и конфликтология

Специальность  
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация  
специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения  
Очная

Санкт-Петербург  
2023

Автор

преподаватель

\_\_\_\_\_

(подпись)

Иванова М.Б.

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 31.03.2023 г., протокол №5.

Председатель педагогического  
совета

\_\_\_\_\_

(подпись)

Челей Т.М.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии колледжа от 23.03. 2023 г., протокол № 5.

Председатель УМК

\_\_\_\_\_

(подпись)

Сагидуллина Г.В.

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

\_\_\_\_\_

(подпись)

Борош Н.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	17

# **1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОП 08 Психология делового общения и конфликтология**

### **1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена и составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### **1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов:**

Учебная дисциплина ОП 08 Психология делового общения и конфликтология относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Дисциплина ОП 08 Психология делового общения и конфликтология относится к общепрофессиональному циклу.

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

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

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

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

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 ходе изучения дисциплины ставится задача формирования следующих общих и профессиональных компетенций:

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.

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 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2 Структурировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

В ходе освоения учебной дисциплины учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися:

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма.

ЛР 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

ЛР 15 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>
Объем учебной дисциплины (всего)	40
суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
- лекции	12
- практические занятия, в том числе:	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
Консультации	
<i>Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета в 6 семестре</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Основы психологии делового общения.</b>			
Тема 1.1. Психология делового общения как объект научного познания и учебная дисциплина Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия. Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Тема 1.4. Классификация общения и коммуникации	<p><b>Лекции</b></p> <p>1. Назначение учебной дисциплины. Основные понятия. 2. Понятие «деловое общение» 3. Структура делового общения</p> <p>1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. 3. Единство общения и деятельности.</p> <p>1. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</p> <p>Классификация по численности субъектов и объему аудитории общения (коммуникации). Классификация по способу передачи сообщения Классификация по степени подлинности и опосредованности Классификация по форме, статусу, содержанию общения и распределению ролевых функций его участников Классификация по фактору времени: длительности, повторяемости, новизне</p>	2	2



	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №1</b> Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования.	1	3
	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №2</b> Ситуационные задачи.	1	3
<b>Раздел 2. Общение как межличностное взаимодействие</b>			
Тема 2.1 Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении. Тема 2.2 Основные правила и этапы взаимодействия в общении.	<b>Лекции</b> Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевое взаимодействие. Стили взаимодействия в деловом общении: гуманистический, ритуальный, манипулятивный. Позиция в общении (закрытая и открытая). Стратегии «контроллера» и «понимателя». Виды социальных взаимодействий. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Методы психологического влияния в процессе общения. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие «харизмы». Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции». Общение как форма взаимодействия. Основные правила взаимодействия в общении. Этапы взаимодействия в общении. Ведение дискуссии. Проведение деловой игры по организации дискуссии.	2	2
	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №3</b> «Методы исследования умения взаимодействовать». Типы социальных ролей (решение задач).	1	3
	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №4</b> Определение стиля взаимодействия. Тренинговое занятие «Навыки ведения дискуссии».	1	3
	<b>Раздел 3 Обмен информацией в общении</b>		

<p>Тема 3.1 Общение как передача и прием информации</p> <p>Тема 3.2 Речь как ведущее средство общения.</p> <p>Тема 3.3 Невербальные средства общения</p>	<p><b>Лекции</b></p>	2	2
	<p>Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства передачи информации. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Коммуникативные структуры в группе и организации.</p> <p>Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение. Этапы формирования речи. Виды речи. Коммуникативные барьеры.</p> <p>Невербальные средства общения. Особенности их использования собеседником. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика Мимика и пантомимика как средство общения. Значение взгляда в общении.</p>		
	<p><b>Практические занятия</b></p> <p><b>ПР № 5</b> «Различие вербальных и невербальных средств общения» - минитренинг.</p>	1	3
	<p><b>Практические занятия</b></p> <p><b>ПР № 6</b> «Определение типов коммуникативных барьеров (разбор ситуаций)» «Коммуникативные барьеры, их преодоление».</p>	1	3
	<p><b>Практические занятия</b></p> <p><b>ПР №7</b> «Невербальные средства общения (взгляд, позы)» (с элементами тренинга) «Невербальные приемы общения для установления контакта».</p>	2	3
<p><b>Раздел 4 Общение как социальное восприятие</b></p>			
<p>Тема 4.1 Социальное восприятие.</p> <p>Тема 4.2 Психологические закономерности восприятия других людей</p>	<p><b>Лекции</b></p>	2	2
	<p>Социальное восприятие Определение соответствия Я-образа реальному Я; анализ результатов. Ошибки восприятия.</p> <p>Механизмы восприятия знакомых людей. Психологические закономерности восприятия других людей. Эффекты социального восприятия. Окно Джогарри. Ошибки восприятия</p>		

	<b>Практические занятия</b> ПР №8 «Социальная перцепция» с элементами тренинга.	1	3
	<b>Практические занятия</b> ПР №9 «Выявление стереотипных представлений», «Приемы избавления от стереотипов»	1	3
Раздел 5. Техники и приемы общения в профессиональной деятельности			
Тема 5.1 Приемы повышения эффективности общения. Тема 5.2 Правила и приемы делового общения. Тема 5.3 Манипулятивное общение. Тема 5.4. Этика общения Тема 5.5. Этические нормы телефонного разговора.	<b>Лекции</b> Приемы повышения эффективности общения. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Правила и приемы делового общения. Правила ведения беседы. Требования к ведению деловой переписки. Ведение деловых телефонных разговоров. Деловое общение во время переговоров. Собеседование – особенности успешного проведения. Манипулятивное общение. Способы защиты от манипулятора. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям Телефонный разговор в деловой коммуникации.	2	2

	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №10</b> «Выявление стереотипных представлений», «Приемы избавления от стереотипов»	1	3
	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №11</b> «Ведение беседы», «Проведение собеседования» - Ролевые игры.	2	3
	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №12</b> «Распознавание манипуляций в общении и противостояние им».	2	3
	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №13</b> «Исследование ценностных ориентаций личности» , «Составление этического кодекса профессионала работающего с людьми»	1	3
	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №14</b> Решение ситуационных задач	2	3
<b>Раздел 6. Конфликты в общении</b>			
Тема 6.1 Конфликт – понятие, классификация и структура. Тема 6.2 Возникновение и развитие конфликта. Тема 6.3 Правила поведения в конфликте и его разрешение.	<b>Лекции</b>	2	2
	Нравственно-этические нормы делового человека. Нравственные аспекты общения. Профессиональная этика. Деловой этикет. История зарождения этикета. Стадии протекания конфликта Возникновение и развитие конфликта. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Эскалация конфликтогенов Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов Правила поведения в конфликте		
	<b>Практические занятия</b> <b>ПР №15</b> «Определение типа и формулы конфликта» разбор конфликтных ситуаций. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Формула конфликта.	1	3

<p><b>Практические занятия</b>  <b>ПР №16</b> «Анализ конфликтных ситуаций с элементами тренинга»</p>	2	3
<p><b>Практические занятия</b>  <b>ПР №17</b> «Определение ведущей стратегии в конфликте» (тест Томаса – Киллмена)  <b>ПР №18</b> «Поведение в конфликте» с элементами тренинга.</p>	2  1	3
<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Проработка конспектов занятий, учебных изданий и  Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Виды, функции общения».  Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)».  Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Классификация общения и коммуникации».  Подготовка рефератов «Использование различных механизмов в общении», «Стили взаимодействия в деловом общении», «Социальные роли их значение»  Подготовка рефератов «Этапы взаимодействия в общении»  Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Общение как передача и прием информации».  Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)»  Подготовка реферата на тему : «Невербальное общение»</p>	4	3

	<p>Подготовка доклада на тему «Социальное восприятие»</p> <p>Работа с текстом учебника и с дополнительной литературой по теме «Стереотипы в общении»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка сообщения на тему «Секреты успешного общения»</li> <li>• Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Правила и приемы делового общения».</li> <li>• Реферат на тему: «Манипулятивное общение»</li> <li>• Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Этика общения».</li> <li>• Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Образцы деловых телефонных разговоров».</li> </ul> <p>.Подготовка домашнего задания «Определение стратегии поведения в конфликте»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Правила поведения в конфликте и его разрешение.».</li> </ul>		
	Дифференцированный зачет		
	<p>ИТОГО:</p> <p>Лекций</p> <p>Практических занятий</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	<p>40</p> <p>12</p> <p>24</p> <p>4</p>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

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

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

Реализация учебной дисциплины не требует наличия специализированного учебного кабинета «Психологии».

Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж

1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Buro 1.8 метра – 1 шт.

Программное обеспечение: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат. ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365).

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

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники:**

1. Собольников, В. В.

Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493968>.

2. 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, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>.

###### **Дополнительные источники:**

1. Корягина, Н. А.

Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728>.

2. Бороздина, Г. В.

Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869>.

### **Интернет-ресурсы:**

- [www.psycholog.ru](http://www.psycholog.ru)
- [psy.msu.ru](http://psy.msu.ru)
- [www.psvhology.ru](http://www.psvhology.ru)
- Электронно-библиотечная система: <http://www.book.ru>



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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Код формируемых компетенций</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b>: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>: 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>	ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ЛР 10, ЛР 14, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 3.1 ЛР 2, ЛР 9, ЛР 12, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15	Дифференцированный зачет