

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

\_\_\_\_\_  
Лейфа А.В. Лейфа

« 2 » марта 2024 г. \_\_\_\_\_

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника – Специалист по туризму

Год набора – 2024

Курс \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

Общая трудоемкость дисциплины 34.0 (академ. час)

Составитель Ю.С. Кондратьева, , Высшая квалификационная категория

Факультет среднего профессионального образования

ЦМК социально-экономических дисциплин

2024

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин

15.02.24 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Кирилук Н.В. Кирилук

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 2 » марта 2024 г.

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина ОП. 08. Психология делового общения и конфликтология входит в общепрофессиональный цикл профессиональной подготовки, читается в 3 семестре в объеме 34 часов.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1. Общие компетенции и индикаторы их достижения

| Категория (группа) общих компетенций | Код и наименование общих компетенции  | Минимальные требования  |
|--------------------------------------|---|---|
| ОК 04.                               | ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.  | Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности<br>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности          |
| ОК 05.                               | ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе<br>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |

## 4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 0.94 зачетных единицы, 34.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

4.10 – У (Уроки)

4.11 – С (Семинарские занятия)

| 1 | 2  | 3 | 4    |     |      |     |     |     |      |      |     |     |     | 5   | 6 | 7                                    |
|---|--|---|------|-----|------|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|---|--------------------------------------|
|   |  |   | 4.1  | 4.2 | 4.3  | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.10 | 4.11 | 4.7 | 4.8 | 4.9 |     |   |                                      |
| 1 | Общение - основа человеческого бытия   | 3 | 2    |     | 4    |     |     |     |      |      |     |     |     |     |   | контрольн ая работа                  |
| 2 | Деловое общение, его виды и формы  | 3 | 2    |     | 2    |     |     |     |      |      |     |     |     |     |   | контрольн ая работа                  |
| 3 | Этика общения. Культура общения. Правила поведения делового человека.                      | 3 | 2    |     | 2    |     |     |     |      |      |     |     |     | 1   |   | контрольн ая работа                  |
| 4 | Конфликт. Причины, динамика, способы разрешения.   | 3 | 4    |     | 4    |     |     |     |      |      |     |     |     |     |   | контрольн ая работа                  |
| 5 | Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы, отказа. Техники влияния и противодействия | 3 | 2    |     | 2    |     |     |     |      |      |     |     |     |     |   | устный опрос                         |
| 6 | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях  | 3 | 2    |     | 2    |     |     |     |      |      |     |     |     |     |   | контрольн ая работа                  |
| 7 | Промежуточная аттестация   | 3 | 2    |     |      |     |     |     |      |      |     |     |     | 1   |   | вопросы к промежуто чной аттестаци и |
|   | Итого  |   | 16.0 |     | 16.0 |     | 0.0 | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.0 |   |                                      |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Лекции

| № п/п | Наименование темы (раздела)  | Содержание темы (раздела)   |
|-------|--|---|
| 1     | Общение - основа человеческого бытия   | Общение в системе межличностных и общественных отношений. Структура общения: перцептивная сторона общения (общение как восприятие людьми друг друга), коммуникативная сторона общения (общение как обмен информацией), интерактивная сторона общения (общение как взаимодействие). Роль общения в профессиональной деятельности.  |
| 2     | Деловое общение, его виды и формы  | Деловое общение как форма взаимодействия. Деловая беседа. Приемы влияния и взаимодействия. Техники эффективного общения.  |
| 3     | Этика общения. Культура поведения. Правила делового человека.                              | Понятия "этика и культура общения". Культура речи делового человека. Стрессоустойчивость в деловом общении.   |
| 4     | Конфликт. Динамика, разрешения. Причины, способы   | Понятие конфликта и его структура. Виды конфликтов. Структура и стадии конфликта. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Эффективное поведение в конфликте: пассивные реакции, активные реакции.   |
| 5     | Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы, отказа. Техники влияния и противодействия | Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Эффективное поведение в конфликте: пассивные реакции, активные реакции. Эффективное поведение в конфликте: пассивные реакции, активные реакции. Способы психологического давления и манипулирования в конфликтной ситуации. Техники поведения в конфликтных ситуациях при попытке манипулирования |
| 6     | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях  | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соревнование (конкуренция), приспособление (улаживание), избегание (уклонение), компромисс, сотрудничество. Тактические приемы решения конфликтных противоречий  |
| 7     | Промежуточная аттестация   | тестовые вопросы к дифференцированному зачету (по вариантам)  |

### 5.2. Практические занятия

| Наименование темы | Содержание темы |
|-------------------|-----------------|
|-------------------|-----------------|

|   |   |
|---|---|
| <p>1. "Круг общения" тренинговое занятие.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. психологические упражнения на коммуникативность, самооценку, развитие интереса к окружающим людям, толерантности</li> <li>2. изучение уровня общительности (тест В.Ф.Ряховского), опросник "Ваш стиль общения"</li> <li>3. интерпретация полученных результатов</li> <li>4. психологические упражнения на умение взаимодействовать в группе.</li> </ol>   |
| <p>2. Основные функции общения</p>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. обобщение теоретического материала</li> <li>2. определение функций общения</li> <li>3. самоисследование "Уровень эмпатических способностей" В.В.Бойко</li> <li>4. феномены первого впечатления</li> <li>5. игровые упражнения на совершенствование навыков коммуникации, установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника</li> <li>6. игровые упражнения на интерактивный аспект общения</li> </ol>                |
| <p>1. Структура и функции общения</p>         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Актуализация изученного в лекционной части.</li> <li>2. Феномены первого впечатления.</li> <li>3. Определение типов перцепции, эффектов восприятия на примере различных ситуаций (разбор конкретных ситуаций)</li> <li>4. игровые упражнения на совершенствование навыков коммуникации, установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника</li> <li>5. игровые упражнения на интерактивный аспект общения</li> </ol> |
| <p>1. Этика и культура делового общения</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. правила вербального и невербального делового общения</li> <li>2. речевые стереотипы, словесные "поглаживания", комплименты</li> <li>3. имидж делового человека: внешний вид, модели поведения</li> <li>4. правила общения по телефону</li> </ol>  |
| <p>1. Типы поведения в конфликте</p>          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. диагностика поведения личности в конфликтной ситуации (опросник К.Томаса в адаптации Гришиной)</li> <li>2. интерпретация и анализ полученных результатов</li> <li>3. управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение.</li> <li>4. технологии разрешения конфликтов.</li> </ol>  |

|  |  |
|--|--|
| 1. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере   | 1. ситуационные задачи на развитие навыков идентификации конфликтов<br>2. деловые игры на развитие умения анализировать и оценивать конфликтные ситуации<br>3. типология конфликтных личностей<br>4. правила построения общения с конфликтной личностью  |
| 1. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стресс, стрессоустойчивость | 1. причины и источники стресса<br>2. методы снятия напряжения (переключения, визуализации, заземления, рисования и др.)<br>3. профилактика стресса в деловом общении   |
| 1. Типы поведения в конфликте  | 1. диагностика поведения личности в конфликтной ситуации (опросник К.Томаса в адаптации Гришиной)<br>2. интерпретация и анализ полученных результатов<br>3. управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение.<br>4. технологии разрешения конфликтов. |

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

| № п/п | Наименование темы (раздела)   | Содержание темы (раздела)  | Трудоемкость в академических часах |
|-------|---|--|------------------------------------|
| 1     | Этика общения.<br>Культура общения.<br>Правила поведения делового человека. | подготовить рекомендации по самоподаче в деловом общении (управление вниманием партнера): самоподача превосходства, привлекательности, отношения, актуального состояния, причин поведения. | 1                                  |
| 2     | Промежуточная аттестация  | самостоятельная подготовка по вопросам к промежуточной аттестации  | 1                                  |

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий. При проведении занятий используются активные и интерактивные формы.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к промежуточной аттестации:

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Виды общения.
3. Структура общения.
4. Первое впечатление, самоподача
5. Функции общения.
6. Вербальные и невербальные средства общения.

7. Барьеры общения
8. Методы развития коммуникативных способностей.
9. Культура речи делового человека
10. Культура внешнего вида делового человека.
11. Модели поведения делового человека
12. Деловое общение. Правила ведения беседы
13. Понятие конфликта и его роль в общении.
14. Конфликт, его структура. Динамика конфликта.
15. Виды конфликтов.
16. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
17. Методы снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации
18. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
19. Правила поведения в конфликтах. Управление конфликтом
20. Стресс в деловом общении
21. Профилактика стрессов в деловом общении

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции)   | Формы и методы контроля и оценки             |
|---|--|
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.  | примерные вопросы к промежуточной аттестации |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | примерные вопросы к промежуточной аттестации |

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) литература

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138329.html>
2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 298 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13832-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539774>

Дополнительная литература:

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html>
2. Леонов, Н. И. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10838-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541180>
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,



2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>

4. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372.html>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

| № | Наименование    | Описание   |
|---|-----------------|--|
| 1 | 7-Zip           | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="http://www.7-zip.org/license.txt">http://www.7-zip.org/license.txt</a> .  |
| 2 | Mozilla Firefox | Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 <a href="https://www.mozilla.org/en-US/MPL/">https://www.mozilla.org/en-US/MPL/</a>   |
| 3 | LibreOffice     | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="https://ru.libreoffice.org/about-us/license/">https://ru.libreoffice.org/about-us/license/</a>  |
| 4 | WinDjView       | Бесплатное распространение по лицензии GNU GPL <a href="http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.htm">http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.htm</a> .   |
| 5 | Google Chrome   | Бесплатное распространение по лицензии google chromium <a href="http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html">http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html</a> на условиях <a href="https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html">https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html</a> . |

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Занятия проводятся в учебных кабинетах

Оснащение кабинета:

- учебный кабинет: учебная мебель, доска, мультимедийный проектор, проекционный экран, персональный компьютер, выход в сеть интернет.
- учебный кабинет: специализированная мебель и технические средства обучения: учебная мебель, доска, персональные компьютеры.