

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова

«*27*» *марта* 2025 г.



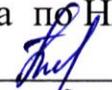
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ
профессиональной образовательной программы
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Челябинск 2025

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология общения и конфликтология профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №4, протокол №4 от «27» марта 2025 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Л.П. Попкова 
«26» марта 2025 г.

Специалист по УМР

А.Н. Сивачёва 
«26» марта 2025 г.

Разработчик: Н.В. Коростылева – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа учебной дисциплины общепрофессионального цикла ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г., №1100).

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является частью профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология относится к общепрофессиональному циклу.

1.3 Цели и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология обучающимися осваиваются умения и знания, необходимые для формирования общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций.

Код и наименование компетенции (ОК, ПК)	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; применять актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с	основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p>	<p>помощью наставника).</p> <p>определять задачи для поиска информации, необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p>	<p>перечень информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею;</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.</p>

	определять источники финансирования.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, детьми в ходе профессиональной деятельности.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

<p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; взаимосвязь общения и деятельности; приемы саморегуляции в процессе общения; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p>
<p>ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Объем образовательной нагрузки (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
Практическая подготовка	36
в том числе:	
теоретические занятия	28
практические занятия	20
контрольные занятия	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет (зачет)	2
Самостоятельная учебная работа обучающегося (всего)	6
Консультации	–
Экзамен	–
Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Объем образовательной нагрузки (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная учебная работа (час)	Консультации (час)	Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) (час)
		Всего часов	Практическая подготовка	В том числе						
				теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	контрольных занятий (час)	курсовая работа/проект (час)			
Введение. Стартовая диагностика обучающихся	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Раздел 1. Основы психологии общения	24	18	16	8	8	2	–	6	–	–
Тема 1.1 Функции и структура общения. Виды общения	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.2 Роли и ролевые ожидания в общении	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.3 Механизмы восприятия в общении	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Самостоятельная работа №1. Коммуникация и установление контактов. Преодоление барьеров в общении	2	–	2	–	–	–	–	2	–	–
Практическое занятие №1. Решение кейса «Техники и приёмы эффективного общения»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Самостоятельная работа №2. Вербальное общение	2	–	2	–	–	–	–	2	–	–
Практическое занятие №2. Семинар-тренинг «Риторика: обретение собственного стиля»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Самостоятельная работа №3. Невербальное общение	2	–	2	–	–	–	–	2	–	–
Практическое занятие №3. Семинар-тренинг «Язык тела, понимание жестов других людей»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 1.4 Интерактивная сторона общения	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–

Практическое занятие №4. Механизмы воздействия в общении	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие №1. Решение ситуационных задач «Учёт индивидуальных особенностей личности»	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	16	16	12	8	6	2	–	–	–	–
Тема 2.1 Специфика делового общения. Деловая беседа	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.2 Аргументация в деловом общении	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.3 Психологические особенности деловых переговоров, ведения деловой дискуссии и публичного выступления	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие №5. Решение ситуационных задач «Деловая переписка», «Деловое общение по телефону»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №6. Мини-проект «Соблюдение делового этикета Этикет в деловом общении»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие №7. Психологические детерминанты имиджа делового человека. Внешний вид человека в деловых переговорах	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.4 Формирование и развитие корпоративной этики	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Контрольное занятие №2. Работа над проектом «Разработка профессионального кодекса специалиста по туризму и гостеприимству»	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 3. Конфликты в общении	16	16	8	10	6	–	–	–	–	–
Тема 3.1 Конфликт и его структура	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие №8. Решение кейса «Типы конфликтных личностей»	2	2	–	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.2 Управление конфликтами. Преодоление конфликтов	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–

Тема 3.3 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие №9. Тренинг «Разрешение конфликтных ситуаций»	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.4 Культура делового спора	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 3.5 Способы эмоциональной саморегуляции в общении	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 10. Отработка навыков эмоциональной саморегуляции	2	2	–	–	2	–	–	–	–	–
Дифференцированный зачет	2	2	–	–	–	–	–	–	–	2
Всего по дисциплине:	60	54	36	28	20	4	–	6	–	2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Освоение программы учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» предполагает наличие учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 1 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

Имущество:

1. Стол ученический (трехместный) – 20 шт.
2. Стол преподавателя – 2 шт.
3. Стул – 60 шт.
4. Трибуна для выступлений – 1 шт.
5. Доска классная – 1 шт.

Учебно-наглядные пособия:

1. Политическая карта мира – 1 шт.
2. Обобщающие таблицы по истории – 9 шт.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513114>.

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513382>.

3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>.

Дополнительная литература:

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения. Сфера сервиса[Текст]: учеб. пособие студ. учреждений сред. проф. образования / А. Д. Барышева. – М.: Академия, 2010
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513673>.
3. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Р/на Д: Феникс, 2017.
4. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения[Текст]: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2009.

Перечень используемого программного обеспечения

1. Microsoft Office
2. Microsoft Windows

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. ЭБС «Юрайт»
2. ЭБС «ЛАНЬ»
3. ЭБС «Знаниум»
4. ЭБС «PROFOбразование»

3.3 Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем

медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств. Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология осуществляется преподавателем в процессе Мониторинга динамики индивидуальных достижений обучающихся по учебной дисциплине, включающего текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Тип задания	Формы и методы контроля и оценки	Проверяемые образовательные результаты
Задания для текущего контроля		
Задания для стартовой диагностики	Устный опрос Тестирование Наблюдение за деятельностью обучающихся	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5 ПК1.2
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ОК 01, ОК 02, ОК 09
Практические задания	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09
Практикоориентированные ситуационные и педагогические задачи	Оценка устных ответов Оценка участия в обсуждении	ОК 01 – ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 2.1
Тематика устных и письменных опросов	Сравнение с эталоном	ОК 01, ОК 02, ОК 05 ПК 1.2, ПК 2.1
Подготовка и защита научно-исследовательской работы (НИР, проекты, рефераты, сообщения, презентации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ОК 01, ОК 02, ОК 05 ПК 1.2, ПК 2.1
Контрольные занятия (защита проектов, социально-психологические игры, круглый стол)	Экспертная оценка проекта, устной защиты, презентации Наблюдение за деятельностью обучающихся Оценка участия в обсуждении	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 2.1
Задания для промежуточной аттестации		
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ОК 01, ОК 02, ОК 09
Практические задания	Оценка устных ответов Оценка участия в обсуждении	ОК 01 – ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 2.1

Текущий контроль успеваемости подразумевает регулярную объективную оценку качества освоения обучающимися содержания учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология и способствует успешному овладению учебным материалом в разнообразных формах аудиторной работы, в процессе внеаудиторной подготовки и оценивает систематичность учебной работы студента.

В начале изучения дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология (в течение первых двух недель) осуществляется стартовая диагностика обучающихся. Входной контроль проводится с целью определения

стартового уровня подготовки студентов, который в дальнейшем сравнивается с результатами следующих этапов мониторинга уровня достижения планируемых образовательных результатов: выстраивания индивидуальной траектории обучения на основе контроля их знаний. Результаты входного контроля являются основанием для проведения корректирующих мероприятий, а также формирования подгрупп и организации дополнительных консультаций.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология осуществляется в форме дифференцированного зачета. При промежуточной аттестации обучающихся на дифференцированном зачете по дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология на соответствие персональных достижений требованиям к образовательным результатам, заявленных ФГОС СПО, преподавателем учитывается итоговый рейтинг обучающегося по дисциплине и принимается решение об освобождении обучающегося от процедуры промежуточной аттестации.

При условии итоговой рейтинговой средневзвешенной оценки обучающегося не менее 4 баллов, соответствующей рейтингу от 4.0 до 4,4 баллов обучающийся может быть освобожден (на усмотрение преподавателя) от выполнения заданий на дифференцированном зачете с оценкой «хорошо». Если обучающийся претендует на получение оценки «отлично», он должен присутствовать на дифференцированном зачете и выполнить все задания, предусмотренные для промежуточной аттестации по учебной дисциплине. Обучающийся, имеющий итоговый рейтинг от 4,5 до 5 баллов, освобождается от выполнения заданий на дифференцированном зачете и получает оценку «отлично».