Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.10.2026 22:06:17
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

«***Утверждаю***»
Проректор по учебно-
методической работе
Ю.А. Устименко
« ___» _____2026 г.

Рабочая программа дисциплины
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству
Нормативный срок обучения: 2 года 10 месяцев
Форма обучения: очная

Руководитель офиса среднего профессионального образования Н.Д. Филиппова

Смоленск
2026

Содержание:

1. Паспорт рабочей программы дисциплины
1.1. Область применения программы
1.2 Место дисциплины в структуре ППССЗ
1.3 Общая характеристика учебной дисциплины
2. Структура и содержание дисциплины
2.1 Объем и виды учебной работы
2.2 Тематический план и содержание дисциплины
3. Условия реализации дисциплины
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению
3.2. Информационное обеспечение реализации дисциплины
3.3 Программное обеспечение реализации дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

1. Паспорт рабочей программы предмета

Целью реализации программы является достижение выпускниками планируемых результатов: компетенций и компетентностей, определяемых личностными, семейными, общественными, государственными потребностями и возможностями обучающегося старшего школьного возраста, индивидуальной образовательной траекторией его развития и состоянием здоровья.

Достижение поставленной цели предусматривает решение следующих основных задач:

– способствовать формированию российской гражданской идентичности обучающихся;

– обеспечить достижение обучающимися образовательных результатов в соответствии с требованиями, установленными Федеральным государственным образовательным стандартом среднего общего образования.

1.1 Область применения программы

Реализация среднего общего образования в пределах ОП СПО по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности Туризм и гостеприимство в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом требований ФГОС среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 № 413, с учетом приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 12 августа 2022 г. № 732 «О внесении изменений в Федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413.

1.2 Место предмета в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина ОП.15 Психология делового общения и конфликтология является обязательной дисциплиной общепрофессионального цикла ФГОС среднего профессионального образования (ФГОС СПО). Изучение дисциплины направлено на формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

1.3 Общая характеристика дисциплины

Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины: формирование у студентов комплекса психологических знаний, необходимых для развития профессионально важных качеств и значимых свойств личности.

Задачи дисциплины:

– ознакомить студентов с содержанием основных категорий современной психологической науки, с закономерностями и функционированием межличностного общения в профессиональной сфере;

– развить интерес к познанию другого человека и самого себя;

– сформировать у студентов представление о практическом применении психологических знаний, в том числе в типовых ситуациях профессиональной деятельности;

– ориентировать студентов на постоянное самообразование.

Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

– взаимосвязь общения и деятельности (З1);

– цели, функции, виды и уровни общения (З2);

- роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий (З3);

- механизмы взаимопонимания в общении (З4);

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (З5);

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (З6).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (У1);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:

– саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (П1);

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы следующие личностные результаты:

- осваивающий социальные нормы, правила поведения, в группах и сообществах; участвующий в студенческом самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учётом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей (ЛР 23);

- формирующий коммуникативную компетентность в общении и сотрудничестве со сверстниками, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности (ЛР 24).

Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК.04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
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

2. Структура и содержание предмета

2.1 Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем, академические часы
4 семестр	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
лекции	16
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося	10
Форма промежуточной аттестации – экзамен	18
Всего часов по предмету	60

2.2 Тематический план и содержание предмета

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся**	**Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
4 семестр			
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			
Тема 1.1. **Введение**	Содержание учебного материала: 1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. 2. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2 из них:	З1,З2,З3,З4,З5,З6, У1, П1 ОК 01-04, ОК 06
	Лекционные занятия	2	
Раздел 2. Психология общения			

Тема 2.1. **Общение – основа человеческого бытия**	Содержание учебного материала: 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	4 из них:	З1,З2,З3,З4,З5,З6, У1, П1 ОК 01-04, ОК 06
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения»	2	
Тема 2.2. **Общение как восприятие людьми друг друга**	Содержание учебного материала: 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. 3. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	4 из них:	З1,З2,З3,З4,З5,З6, У1, П1, ОК 01-04, ОК 06
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий»	2	
Тема 2.3. **Общение как взаимодействие**	Содержание учебного материала: 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	4 из них:	З1,З2,З3,З4,З5,З6, У1, П1, ОК 01-04, ОК 06
	Лекционные занятия	2	

	Практические занятия «Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения»	2	
Тема 2.4. **Общение как обмен информацией**	Содержание учебного материала: 1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры 2. Невербальная коммуникация 3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения	6 из них:	З1,З2,З3,З4,З5,З6, У1, П1, ОК 01-04, ОК 06
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения»	4	
Тема 2.5. **Формы делового общения и их характеристики**	Содержание учебного материала: 1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. 3. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	4 из них:	З1,З2,З3,З4,З5,З6, У1, П1, ОК 01-04, ОК 06
	Лекционные занятия	2	

	Практические занятия «Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать»	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.			
Тема 3.1. **Конфликт: его сущность и основные характеристики**	Содержание учебного материала: 1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов 2. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	4 из них:	З1,З2,З3,З4,З5,З6, У1, П1, ОК 01-04, ОК 06
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики»	4	
Тема 3.2. **Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция**	Содержание учебного материала: 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4 из них:	З1,З2,З3,З4,З5,З6, У1, П1, ОК 01-04, ОК 06
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения»	2	
Форма отчетности – тестирование			
ИТОГО: лекционных занятий		16	З1,З2,У1,У2,П1,П2,

практических занятий	16	ОК 01-04, ОК 06
Самостоятельная работа	10	
Экзамен	18	
ВСЕГО	**60**	

3. Условия реализации дисциплины

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

1. Специальное помещение: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации, оснащенное:

- стандартная учебная мебель (30 посадочных мест);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- кафедра для лектора (1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска (напольная) SMART BOARD (1 шт.);
- мультимедийный проектор NEC (1 шт.);
- ноутбук Asus(1 шт.);
- колонки Genius(1 пара);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- компьютерный стол
преподавателя (1 шт.);
- монитор Acer (15 шт.);
- системный блок Kraftway (15 шт.);
- принтер Canon (1 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

2. Помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, оснащенное:

- персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска IQBoard;
- мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP;
- акустическая система 2.0 (3 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Обязательные печатные и электронные издания

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, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540743 (дата обращения: 04.11.2024)

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, 2024. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: https://urait.ru/bcode/537436 (дата обращения: 04.11.2024)

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования /И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540716 (дата обращения: 04.11.2024)

4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования /М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/557668 (дата обращения: 04.11.2024)

3.2.2. Дополнительные источники

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования /М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541306 (дата обращения: 04.11.2024)

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования /Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542271 (дата обращения: 04.11.2024).

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 (дата обращения: 04.11.2024)

3.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. https://lecta.rosuchebnik.ru Образовательная платформа LECTA – онлайн образовательный проект.
2. http://fipi.ru «Федеральный институт педагогических измерений»
3. http://school-collection.edu.ru Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
4. https://resh.edu.ru/ Российская электронная школа.
5. http://catalog2.vgasu.vrn.ru/MarcWeb2; электронно-библиотечной системе IPRbooks: http://www.iprbookshop.ru/

3.3 Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231.

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian;
2. Microsoft Office 2010 Russian.

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Лабораторные, курсовые работы по данной дисциплине учебным планом не предусмотрены.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Предметные результаты обучения Обучающийся должен **знать/иметь представление:** – взаимосвязь общения и деятельности (З1); – цели, функции, виды и уровни общения (З2); - роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий (З3); - механизмы взаимопонимания в общении (З4); - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (З5); - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (З6). **уметь/владеть:** – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (У1); – саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (П1);	Текущий контроль: - выполнение самостоятельных заданий; - выполнение практических заданий; - письменный опрос; - устный опрос. Промежуточная аттестация: - экзамен