

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шутов Олег Леонтьевич

Должность: Директор

Дата подписания: 01.06.2026 13:53:42

Уникальный программный ключ:

2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

**«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

по специальности

**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРЕИИМСТВО**

**Краснодар, 2026**

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по КОД и МР

\_\_\_\_\_/ Т.В. Першакова  
28.05.2026 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

\_\_\_\_\_/ О.Л. Шутов  
Приказ №38-О от 28.05.2026 г.**ОДОБРЕНО**Педагогическим советом  
Протокол №6 от 28.05.2026 г.**РАССМОТРЕНО**на заседании УМО «Управление и  
социальная работа»  
Протокол №5 от 15.05.2026 г.  
Председатель \_\_\_\_\_ / Ю.В. Ерохина

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология предназначена для реализации образовательной программы подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 г. № 72111), с учетом примерной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**Организация-разработчик:** АНПОО «Кубанский ИПО»**Разработчик:**

Новикова О. А., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
..	

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

## 1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла 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 01-05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"><li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>– роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>– виды социальных взаимодействий;</li><li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>– этические принципы общения;</li><li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>– приемы саморегуляции в процессе общения.</li></ul>

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>ОБЪЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>50</b>
<i>в том числе вариативная часть</i>	
<b>- теоретическое обучение</b>	<b>18</b>
<b>- практические занятия</b>	<b>32</b>
в т.ч. дифференцированный зачет	-
в т.ч. в форме практической подготовки	32
<b>- курсовая работа (проект)</b>	-
<b>- самостоятельная работа</b>	-
<b>- промежуточная аттестация</b>	-
в том числе:	
консультации	-
экзамен	-
дифференцированный зачет	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов				
	Всего	вт.ч. в форме практической подготовки	самост. работа студента	теоретич. обучение	практич. занятия
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	-	<b>2</b>	<b>4</b>
Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».	6	4	-	2	4
<b>Раздел 2. Психология общения</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	-	<b>10</b>	<b>20</b>
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	6	4	-	2	4
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	6	4	-	2	4
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	6	4	-	2	4
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	6	4	-	2	4
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	6	4	-	2	4
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	-	<b>2</b>	<b>4</b>
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	6	2	-	4	2
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	-	<b>2</b>	<b>4</b>
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	6	4	-	2	4
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	<b>2</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	-	<b>18</b>	<b>32</b>

### 2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>6/4</b>	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	
	<b>в том числе, практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>ПЗ №1.</b> Групповой тренинг «Знакомство». Совместное написание правил работы группы, а также целей изучения дисциплины.	2	
	<b>ПЗ №2.</b> «Введение в психологию».	2	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>30/20</b>	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	2. <b>Общая характеристика общения.</b> Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	<b>в том числе, практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>ПЗ №3.</b> Ролевая игра «Собеседование».	2	
	<b>ПЗ №4.</b> «Общая характеристика общения»	2	
<b>Тема 2.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01-05

<b>Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>3.</b>	<b>Понятие социальной перцепции.</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	ОК 09
	<b>в том числе, практических занятий</b>		<b>4</b>	
	<b>ПЗ №5.</b> Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		2	
	<b>Практическое занятие №6.</b> «Социальная перцепция»		2	
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>4.</b>	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	<b>в том числе, практических занятий</b>		<b>4</b>	
	<b>ПЗ №7.</b> Деловая игра «Бункер»		2	
	<b>ПЗ №8.</b> Практическая работа «Интерактивная сторона общения»		2	
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>5.</b>	<b>Основные элементы коммуникации.</b> Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	<b>в том числе, практических занятий</b>		<b>4</b>	
	<b>ПЗ №9.</b> «Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ рольевых игр.»		2	
	<b>Практическое занятие №10.</b> «Коммуникативный аспект общения»		2	
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 09
	<b>6.</b>	<b>Деловая беседа.</b> Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	<b>в том числе, практических занятий</b>		<b>4</b>	
	<b>ПЗ №11.</b> «Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения		2	

	аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр»		
	<b>ПЗ №12. «Формы делового общения»</b>	2	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>6/2</b>	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	7. <b>Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</b>	2	
	8. <b>Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.</b>	2	
	<b>в том числе, практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>ПЗ №13 «Конфликтология». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. ПЗ №14 «Тест: «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации»</b>	2	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>6/4</b>	ОК 01-05 ОК 09
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	9. <b>Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения.</b>	2	
	<b>в том числе, практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>ПЗ №15 Разработка этических норм своей профессиональной деятельности</b>	2	
<b>Дифференцированный зачет (ПЗ №16 «Этика и этикет»).</b>		2	
<b>ВСЕГО:</b>		<b>50</b>	

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

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

Кабинет «Психологии»

оснащен оборудованием:

- посадочные места обучающихся (15 столов, 30 стульев);
- рабочее место преподавателя – 1;
- доска - 1 шт.;
- дидактические пособия;

**техническими средствами обучения:**

- ноутбук с лицензионным ПО – 1 шт.;
- телевизор (экран) – 1 шт.
- видеофильмы по различным темам.

#### **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1 Основные источники**

1. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – [URL:https://book.ru/book/945172](https://book.ru/book/945172)

2. Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2023. — 579 с. — ISBN 978-5-406-11559-6. — URL: <https://book.ru/book/949428> — Текст : электронный.

3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). - URL : [//www.ura.it.ru](http://www.ura.it.ru)

4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ura.it.ru/bcode/475383>

5. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ura.it.ru/bcode/516815>

### 3.2.2 Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/935765>
2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943022>
3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — [URL:https://book.ru/book/942975](https://book.ru/book/942975)

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знать взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>– знать роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>– знать виды социальных взаимодействий;</li> <li>– знать механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>– знать этические принципы общения;</li> <li>– знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>– знать приемы саморегуляции в процессе общения.</li> </ul>	<p>Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.</p>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> дифференцированный зачет</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;</li> <li>- оценка заданий для самостоятельной работы.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> дифференцированный зачет</p>