МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КРЕАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.08. Психология делового общения и конфликтология»

(34 ч.)

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: «Гостиничные услуги»

Форма обучения: очная

Владивосток
2026 г.

Программа создана в цифровом конструкторе

eais.firpo.ru_[ID 2651_43.02.16]

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08. «Психология делового общения и конфликтология» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Направленность: «Гостиничные услуги»), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 25.10.2023 г. N 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Л.А. Мельникова, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании предметной цикловой комиссии

Протокол № 10 от «06» мая 2026г.

Председатель ПЦК _____ Л.О. Ермолович

подпись

Содержание

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ....3

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы....3

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины....3

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....5

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины....5

2.2. Содержание дисциплины....6

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ....10

3.1. Материально-техническое обеспечение....10

3.2. Учебно-методическое обеспечение....10

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ....11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения и конфликтология»

(наименование дисциплины)

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»: Цель дисциплины «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» освоение теоретических и практическими навыков по психологии общения в практической деятельности и повседневной жизни. Дисциплина «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы..

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» включена в обязательную часть цикла «общепрофессиональный цикл» образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности, определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования, применять современную научную профессиональную терминологию, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать, определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования,	содержание актуальной нормативно-правовой документации, возможные траектории профессионального развития и самообразования, современная научная и профессиональная терминология, основные этапы разработки и реализации проекта, основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности, правила разработки презентации

	определять источники достоверной правовой информации, оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта, презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности, составлять различные правовые документы	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила оформления документов, правила построения устных сообщений, особенности социального и культурного контекста
ОК 06	применять стандарты антикоррупционного поведения, описывать значимость своей специальности, демонстрировать осознанное поведение, проявлять гражданско-патриотическую позицию	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения, значимость профессиональной деятельности по специальности, сущность гражданско-патриотической позиции, традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	32	0
Курсовая работа (проект)	0	0
Самостоятельная работа	2	0
Промежуточная аттестация в форме другие	0	0
Всего	**34**	**0**

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий, *курсовая работа (проект)*	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Теория общения (ч)		14/0	
Раздел 1. Теория общения	**Содержание**	**2/0**	**ОК 04**
	Сущность, структура, функции общения. Средства общения; виды общения. Модели, стили, уровни общения.	1/0	**ОК 03** **ОК 05**
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	**ОК 06**
	Эссе на тему: «Роль общения в жизни человека: от биологических потребностей до социального конструктора».	1/0	
Тема 1.2. Общение как коммуникация	**Содержание**	**4/0**	**ОК 04** **ОК 03**
	Понятия «коммуникация», «коммуникативный процесс». Коммуникация и информация в общении. Общение в массовой коммуникации. Основные элементы коммуникации. Значение коммуникативных ролей. Коммуникативные барьеры. Слушание в процессе коммуникации. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная личность. Понятие и типы коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности – мотивационный, когнитивный, функциональный. Индивидуальное и социальное в коммуникативной личности.	2/0	**ОК 05** **ОК 06**

	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Разбор и анализ примеров коммуникативных актов из литературы и кинематографа.	2/0	
Тема 1.3. Общение как восприятие человека человеком	**Содержание**	**3/0**	**ОК 04** **ОК 03** **ОК 05**
	Понятие социальной перцепции. Эффекты, факторы восприятия человека человеком в процессе общения. Механизмы взаимопонимания в общении. Самораскрытие и самопредъявление личности в общении. Восприятие комплиментов, критики, замечаний в процессе общения. Приемы и тактика нейтрализации замечаний и критики.	1/0	**ОК 06**
	В том числе практических и лабораторных занятий	**1/0**	
	Анализ образа (Appearance-анализ).	1/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Сравнительный анализ двух теорий восприятия.	1/0	
Тема 1.4. Общение как интеракция	**Содержание**	**5/0**	**ОК 04** **ОК 03**
	Интерактивная сторона общения. Способы взаимодействия людей в процессе общения. Стратегия и стили взаимодействия. Эмоции и их роль в межличностном взаимодействии. Характеристика понятия эмоции. Эмоциональные состояния. Социальные эмоции и их виды.	1/0	**ОК 05** **ОК 06**

	Формы реализации организующей функции эмоций. Феномен личного влияния. Способы и виды влияния. Психологические техники и приемы влияния. Основные приемы убеждения собеседника.		
	Теория аргументации. Аргументация как способ воздействия. Правила аргументации. Внушение и заражение. Степень осознанности и условия эффективности внушающего воздействия. Психологическая установка в процессе внушения. Виды психологического воздействия. Заражение и подражание. Психическое заражение. Механизм психического заражения. Влияние группы на взгляды и поведение человека. Манипуляции в общении. Понятие манипуляция. Техника и приемы манипулирования. Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром). Распознавание манипуляции и защита от нее.	1/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Семинарские занятия по темам: «Манипуляции и манипуляторы», «Влияние, убеждение, внушение и аргументация», «Методы защиты».	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Проведение наблюдения за интеракцией в разных ситуациях.	1/0	
Раздел 2. Содержание общения (ч)		6/0	
Тема 2.1. Вербальные невербальные средства общения	**Содержание**	**4/0**	**ОК 04** **ОК 03** **ОК 05**

	Вербальные средства общения. Вербальное общение. Функции человека как субъекта общения. Речь как важнейшее средство общения. Темп. Интонация. Голос. Риторика. Невербальные средства общения. Функции невербального поведения в структуре общения. Основные каналы невербальной коммуникации. Основные кластеры жестов (открытость-закрытость, уверенность-неуверенность, честность-ложь и т. д.). Информация, которую можно получить в процессе анализа невербального поведения. Сложности интерпретации невербального поведения.	2/0	**ОК 06**
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Семинар по теме «Приемы невербальной диагностики личности, ее преимущества и недостатки».	2/0	
Тема 2.2. Ложная информация в процессе общения	**Содержание**	**2/0**	**ОК 04** **ОК 03** **ОК 05**
	Определение и психологическая структура лжи. Обнаружение обмана по словам, голосу и пластике. Мимические признаки обмана. Искажение / умолчание. Проблема добродетельного обмана. Кант и современность. Наличие намерения / отсутствие намерения. Нормативность / ненормативность.	1/0	**ОК 06**
	В том числе практических и лабораторных занятий	**1/0**	
	Упражнение «Этический выбор».	1/0	
Раздел 3. Поведение личности в конфликте (ч)		13/0	
Тема 3.1. Поведение личности	**Содержание**	**3/0**	**ОК 04**

в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах			**ОК 03** **ОК 05** **ОК 06**
	Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах в профессиональной среде. Основы прогнозирования предупреждения и управления конфликтами.	1/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Выбрать правильную стратегию поведения в конфликтных ситуациях по заданию преподавателя.	2/0	
Тема 3.2. Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций	**Содержание**	**4/0**	**ОК 04** **ОК 03** **ОК 05**
	Сущность и виды трудовых конфликтов. Особенности протекания. Методы разрешения и предупреждения конфликтов в организации. Организационные конфликты: особенности протекания	2/0	**ОК 06**
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Анализ причин возникновения конфликтов в организации и разработка путей их решения.	2/0	
Тема 3.3. Урегулирование конфликта посредством переговоров	**Содержание**	**3/0**	**ОК 04** **ОК 03** **ОК 05**
	Переговорный процесс и медиация как технологии регулирования конфликта. Правила и принципы безконфликтного общения в обществе.	1/0	**ОК 06**
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	

	Отработка умения введения переговоров для урегулирования конфликта. Проигрывание ситуаций по заданию преподавателя.	2/0	
Тема 3.4. Особенности разрешения конфликтов	**Содержание**	**3/0**	
	Конфликты и пути их преодоления. Управления конфликтом. Способы и методы разрешения конфликтов. Особенности их применения в разрешении конфликта.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**1/0**	
	Отработка приемов, способов, методов для разрешения конфликта.	1/0	
Промежуточная аттестация (другие)		**0**	
Всего: (34ч)		**34/0**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2059563

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 476 с.

3. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения: учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: https://book.ru/book/945172 — Текст: электронный.

4. Чумак, П. В. Управление конфликтами : учебное пособие / П. В. Чумак. — Самара : Самарский университет, 2023. — 124 с.

5. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560926

6. Охременко, И. В. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 156 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05844-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/563732

3.2.2. Дополнительные источники

Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	Методы оценки
Знает: содержание актуальной нормативно-правовой документации, возможные траектории профессионального развития и самообразования, современная научная и профессиональная терминология, основные этапы разработки и реализации проекта, основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности, правила разработки презентации, психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности, правила оформления документов, правила построения устных сообщений, особенности социального и культурного контекста, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения, значимость профессиональной деятельности по специальности, сущность гражданско-патриотической позиции, традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и	применяет различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности владеет методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей применяет техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Экспертное наблюдение выполнения практических работ Тестирование Контрольная работа Оценка результатов выполнения практических работ

межрелигиозных отношений Умеет: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности, определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования, применять современную научную профессиональную терминологию, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать, определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования, определять источники достоверной правовой информации, оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта, презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности, составлять различные правовые документы, организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности, грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,		

проявлять толерантность в рабочем коллективе, применять стандарты антикоррупционного поведения, описывать значимость своей специальности, демонстрировать осознанное поведение, проявлять гражданско-патриотическую позицию		