

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
И.о. заведующего кафедрой
общего языкознания и стилистики
М.Я. Розенфельд



16.06.2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

Код и наименование специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль подготовки: социально-экономический

Квалификация выпускника: специалист по туризму

Форма обучения: очная

Учебный год: 2025-2026

Семестр(ы): 6

Рекомендована: НМС филологического факультета протокол от 16.06.2023 №8

Составители программы: Рудакова Александра Владимировна, доцент кафедры
общего языкознания и стилистики, д.ф.н.

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3 - 5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5 - 8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9 - 10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10 – 14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство», входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: ОПЦ. Общепрофессиональный цикл

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основных профессиональных образовательных программ (ОПЦ.08) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Для освоения дисциплины обучающимся не требуются специальные знания, умения и навыки.

Освоение дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является основой для последующего изучения таких дисциплин, как «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве», «Организация досуга».

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель – формирование представлений о правилах и приемах эффективного делового общения в сфере сервиса и туризма.

Задачи:

- ознакомление с основными понятиями деловой коммуникации;
- развитие коммуникативных качеств обучающихся, необходимых в деловом общении;
- формирование представлений о бесконфликтном общении в сфере туризма и сервиса;
- формирование умений навыков решения конфликтных ситуаций в сфере туризма и сервиса;
- формирование лидерских качеств у обучающихся.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

- использовать эффективные приемы управления конфликтами.
- В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ОК-4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося 42 часа, в том числе:
 аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 28 часов;
 внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 14 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	42
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	28
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	28
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	14
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Составление конспекта	4
Подготовка индивидуального сообщения	4
Составление реферата	3
Подготовка презентации	3
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1	Речевое воздействие в деловом общении		
Тема 1.1	Содержание учебного материала		
	1 Речевое воздействие как наука и ее основные понятия	3	1
	Лекции. Понятие речевого воздействия. Понятие общения и коммуникации. Признаки общения. Виды общения.	1	
	Практические занятия. Функции общения. Способы речевого воздействия. Деловое слушание	1	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
Тема 1.2	Содержание учебного материала		
	2 Законы и принципы общения	2	2
	Лекции. Основные законы общения.	1	
	Практические занятия. Принципы бесконфликтного общения	1	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.3	Содержание учебного материала		
	3 Фактор адресата в деловом общении	3	2
	Лекции	-	
	Практические занятия. Групповые особенности общения (гендерные, возрастные, профессиональные, интеллектуальные, психофизические, территориальные и др.)	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
Тема 1.4	Содержание учебного материала		
	4 Невербальное общение в деловой коммуникации	2	3
	Лекции. Видовая характеристика невербального общения. Функции невербального общения. Роль невербальной составляющей в общении.	1	
	Практические занятия.	-	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения	1	
Тема 1.5	Содержание учебного материала	3	
	5 Национальные особенности общения		2
	Лекции. Понятие национального сознания, менталитета народа. Особенности русского коммуникативного поведения. Особенности поведения народов мира	1	
	Практические занятия.	-	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление реферата. Подготовка презентации	2	
Раздел 2	Деловая риторика		
Тема 2.1	Содержание учебного материала	2	

	1	Основные понятия риторики		2
		Лекции. Понятие риторики. Понятие публичного выступления. Основные требования к публичному выступлению. Виды и формы публичных выступлений	1	
		Практические занятия.	-	
		Контрольные работы	-	
		Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
Тема 2.2		Содержание учебного материала		
	2	Подготовка к публичному выступлению	3	3
		Лекции. Структура публичного выступления.	1	
		Практические занятия. Вступление, его виды и функции. Приемы привлечения и поддержания внимания. Функции концовки публичного выступления. Варианты концовок. Ответы на вопросы аудитории	1	
		Контрольные работы	-	
		Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения	1	
Тема 2.3		Содержание учебного материала		
	3	Подготовка отдельных видов публичного выступления	1	3
		Лекции	-	
		Практические занятия. Информационное выступление. Протоколно-этикетное выступление.	1	
		Контрольные работы	-	
		Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.4		Содержание учебного материала	4	
	4	Убеждающее выступление		3
		Лекции. Тезис и аргументы. Правила аргументации. Способы аргументации.	1	
		Практические занятия. Убеждающее выступление. Рекламное выступление. Дебаты как форма бесконфликтного спора	1	
		Контрольные работы	-	
		Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения. Подготовка презентации	2	
Раздел 3		Деловое общение		
Тема 3.1		Содержание учебного материала		
	1	Понятие делового общения	2	1
		Лекции. Понятие делового общения. Виды и формы делового общения. Универсальные требования к официальному деловому общению. Эффективное и неэффективное деловое общение. Типы деловых культур	1	
		Практические занятия.	-	
		Контрольные работы	-	
		Самостоятельная работа обучающихся. Составление реферата	1	
Тема 3.2		Содержание учебного материала		
	2	Этикет в деловом общении	2	2
		Лекции. Этика и этикет в деловом общении. Основные принципы современного делового этикета. Имидж делового человека. Представление. Прием и визит в деловом общении. Этикет телефонного и электронного общения.	1	
		Практические занятия.	-	

	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
Тема 3.3	Содержание учебного материала		3
	3 Общение по телефону	2	
	Лекции	-	
	Практические занятия. Особенности телефонного общения. Структура телефонного звонка. Общие правила общения по телефону. Мобильный этикет. Телефоннограмма	1	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуальных сообщений	1	
Тема 3.4	Содержание учебного материала		3
	4 Деловая беседа как основная форма делового общения	2	
	Лекции. Виды деловых бесед. Структура деловой беседы.	1	
	Практические занятия. Собеседование. Резюме	1	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.5	Содержание учебного материала		2
	5 Руководитель. Общение с подчиненными	3	
	Лекции. Стили руководства.	1	
	Практические занятия. Критика и комплимент в деловом общении. Делегирование полномочий. Контроль за деятельностью подчиненных	1	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление реферата	1	
Тема 3.6	Содержание учебного материала		3
	6 Конфликт в деловом общении	8	
	Лекции. Деловой спор. Виды спора. Конфликт в деловом общении.	3	
	Практические занятия. Переговоры. Стратегии поведения в конфликте	4	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка презентации	1	
Тематика курсовой работы (проекта)		-	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)		-	
Всего:		42	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству мест обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, комплект учебно-методической документации, учебные видеофильмы

Технические средства обучения: Телевизор Samsung CK-20F2VR, видеомаягнитофон Samsung SVR-223; мультимедиа проектор Ln Focus LP 280 (1 шт.); монитор LED LG 42" – 1 шт.)

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Баландина, О. В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 143 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1457-6. – DOI 10.23681/596001. – Текст : электронный.

2. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.

Дополнительные источники:

3. Азарных, Т. Д. Психология делового общения: элективный курс : учебное пособие / Т. Д. Азарных, И. Ф. Ознобкина. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2010. – 184 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141982>. – ISBN 978-5-89448-794-6. – Текст : электронный.

4. Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в сервисе : учебное пособие : [16+] / Е. Е. Ермакова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 424 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572263>. – Библиогр.: с. 384 - 388. – ISBN 978-5-400-01169-6. – Текст : электронный.

5. Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в туризме : учебное пособие : [16+] / Е. Е. Ермакова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 404 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572268>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01170-2. – Текст : электронный.

6. Кузнецов, И.Н. Бизнес-риторика: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – 4-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 407 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495783>. – Библиогр.: с. 343-351. – ISBN 978-5-394-02146-6. – Текст: электронный.

7. Купчик, Е. В. Искусство делового общения и гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова ; Тюменский государственный

университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2011. – 312 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573568>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-00434-6. – Текст : электронный.

8. Логутова, Е. Психология делового общения : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 196 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>. – Текст : электронный.

9. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т. В. Эксакусто ; Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Южный федеральный университет, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Текст : электронный.

Информационные электронно-образовательные ресурсы:

10. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [http:// biblioclub.ru/](http://biblioclub.ru/)

11. Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – ([http // www.lib.vsu.ru/](http://www.lib.vsu.ru/))

12. Электронный университет ВГУ. Курс «Психология делового общения». – ЭУМК. – Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11719>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами. 	<p><i>Планирование, прогнозирование и анализ вариантов делового общения.</i></p> <p><i>Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.</i></p> <p><i>Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</i></p> <p><i>Умение устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.</i></p> <p><i>Умение использовать эффективные приемы управления конфликтами.</i></p>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - специфику делового общения, 	<p><i>Знание целей, функций, видов и уровней общения; социальных ролей в общении.</i></p> <p><i>Знание специфики делового</i></p>

<p>структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - закономерности формирования и развития команды. 	<p><i>общения, структуры коммуникативного акта и условия установления контакта; норм и правил профессионального поведения и этикета; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.</i></p> <p><i>Знание этических принципов общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерностей формирования и развития команды.</i></p>
--	---

Результаты обучения (освоенные ОК)	Основные показатели оценки результата
<p>ОК 4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знание методик эффективной организации деловых встреч и совещаний; - знание принципов эффективного контроля; - умение проводить инструктаж работников; - умение управлять конфликтами; - использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; - умение грамотно ставить и задавать вопросы; - способность координировать свои действия с другими участниками общения; - способность работать в команде; - владение коммуникативными навыками представления туристического продукта; - умение использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; - умение проводить инструктаж туристов; проводить инструктаж об общепринятых и специфических нормах поведения при посещении различных достопримечательностей

Для оценивания результатов обучения на зачете используется 2-балльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценки результата итогового контроля по итогам освоения дисциплины:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
- Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими	Повышенный / базовый /	зачтено

<p>основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, примерами и наблюдениями из собственной профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.</p> <p>- Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, примерами и наблюдениями из профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.</p> <p>- Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, примерами и наблюдениями из профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.</p>	<p>пороговый уровень</p>	
<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, примерами и наблюдениями из профессиональной деятельности.</p>	<p>–</p>	<p>Не зачтено</p>

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина: ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

Профиль подготовки: социально-экономический

Форма обучения: очная

Учебный год: 2025-2026

Ответственный составитель

И.о. зав.кафедрой общего
языкознания и стилистики

к.ф.н. _____

Розенфельд М.Я. ____ 20__

Составители

Доц. кафедры общего языкознания
и стилистики, д.ф.н. _____

Рудакова А.В. ____ 20__

СОГЛАСОВАНО

Куратор ОПОП СПО
по специальности _____

подпись

расшифровка подписи

____ 20__

Зав. отделом обслуживания ЗНБ _____

подпись

расшифровка подписи

____ 20__

РЕКОМЕНДОВАНА НМС филологического факультета,
протокол от 16.06.2023 №8