

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от 10.06.2026 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГАБПОУ «ККОТиП»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-55-1п от 29.06.2026 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

на базе основного общего образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР
_____/ И.В. Бесперстова /

Красноярск, 2026

Рабочая программа (далее – программа) учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: КГАПОУ «ККОТиП»

Разработчики:

Михель Ю.В., преподаватель КГАПОУ «ККОТиП»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Содержание программы учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология направлено на достижение результатов ее изучения в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК и ПК. В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.	использовать различные средства делового общения; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требование этики в профессиональной деятельности.	взаимосвязь общения в профессиональной деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этику и психологию делового общения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
	Общее количество часов
Максимальная учебная нагрузка	55
Консультации	5
Всего учебных занятий	50
в том числе в форме практической подготовки	30
Основное содержание	
теоретические занятия	20
лабораторные занятия	
практические занятия	
Прикладной модуль (практическая подготовка)	
теоретические занятия	
лабораторные занятия	30
практические занятия	
индивидуальный проект	
курсовая работа/проект	
самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация в форме	<i>Дифференцированный зачет</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект)		Объем в часах ¹	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			1	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.
	Содержание учебного материала		1	
	1	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».		
Раздел 2. Психология общения			31	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала		3	
	1	Общение в системе межличностных и общественных отношений.	1	
	2	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	1	
	3	Единство общения и деятельности.	1	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала		6	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.
	1	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.	1	
	2	Психологические механизмы восприятия.	1	
	Лабораторные работы			
	Лабораторная работа №1 Самодиагностика по теме «Общение».		4*	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала		2	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.
	1	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.	1	
	2	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	1	
Тема 2.4. Общение как	Содержание учебного материала		11	ОК 01-05 ОК 09
	1	Основные элементы коммуникации	1	

¹ При реализации дисциплины частично в форме практической подготовки необходимо отметить (*) объем часов элемента дисциплины, реализуемого в форме практической подготовки.

обмен информацией	2	Методы развития коммуникативных способностей.	1	ПК 1.1.
		Лабораторные работы	9	
		Лабораторная работа №2	3*	
		Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения.		
		Лабораторная работа №3	2*	
		Рольевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики		Лабораторная работа №4	4*	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.
		Рольевые игры, направленные на развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.		
		Содержание учебного материала	9	
	1	Деловая беседа.	1	
	2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	1	
	3	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1	
		Лабораторные работы	6	
		Лабораторная работа №5 Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута	2*	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		Лабораторная работа №6 Рольевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.	4*	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.
		Содержание учебного материала	16	
		Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	13	
	1	Понятие конфликта и его структура.	1	
	2	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	1	
		Лабораторные работы	11	
		Лабораторная работа №7 «Стратегии поведения в конфликтах»	4*	
		Лабораторная работа №8 Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	4*	
		Лабораторная работа №9 «Адаптивность и гибкость, оптимистическое отношение к жизни, умение управлять своими желаниями и эмоциями, адекватность самооценки»	3*	
		Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в	3	
	1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.	1	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.
	2	Правила поведения в конфликтах.	1	

конфликтах и саморегуляция	3	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	1	
Раздел 4. Этические формы общения			2	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		2	
	1	Понятие: этика и мораль.	1	
	2	Деловой этикет в профессиональной деятельности.	1	
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет			4	
Консультации			5	
Всего			55	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете «Социально-гуманитарных дисциплин».

Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

посадочные места по количеству обучающихся

доска учебная

дидактические пособия

программное обеспечение

видеофильмы по различным темам

рабочее место преподавателя

Технические средства

Основное оборудование

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска

компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

Демонстрационные учебно-наглядные пособия

Основное оборудование

дидактические пособия

3.2. Информационное обеспечение реализации программы учебной дисциплины

Печатные издания:

1. Панфилова А.П. Психология общения; Учебник для студ учреждений СПО, Академия-2017

2. Садовская В.С., Ремизов В.А.. Психология общения – Москва - Юрайт., 2019

3. Скибицкая И.Ю., Скибицкий Э.Г. Деловое общение - Москва - Юрайт., 2019

Электронные издания (электронные ресурсы):

4. [Портал психологии](http://www.psychology.ru) - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>

5. Журнал "[Psychologies](http://www.psychologies.ru)": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>

6. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>

7. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

8. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

Дополнительные источники:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: 2014.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: 2016.

3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: 2016

4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2018.

5. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: 2017.

6. Панфилова А.П. Деловая коммуникация и профессиональной деятельности. Учебное пособие. – СПб.: 2017.

7. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.: 2017.

3.3. Кадровое обеспечение реализации программы

Требования к квалификации педагогических кадров

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной

программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика; 33 Сервис, оказание услуг населению, (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, имеют дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика; 33 Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Реализацию программы дисциплины ОП 08 Психология делового общения и конфликтология обеспечивает: Крапивина Наталья Сергеевна, преподаватель.

Образование: Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский психолого-социальный университет», по специальности «Психология», квалификация «Психолог. Преподаватель психологии».

Повышение квалификации:

2018 г. – ЧУДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр», «Основы эффективного общения родителей с детьми. Психолого-педагогическая коррекция детско-родительских отношений», 24 часа, удостоверение;

2018 г. - ЧУДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр», «Психолого - педагогическая коррекционная работа с семьей и детьми (в цикле: методы диагностики и коррекция детско-родительских отношений. Профилактика и коррекция подростковой агрессии, психологическая помощь семьям, психологическая реабилитация несовершеннолетнего, пострадавшего от жесткого обращения)», 72 часа, удостоверение;

2019 г. - ЧОУ ДПО «Центр повышения квалификации», «Социальное проектирование в организациях социального обслуживания и СОНКО. Разработка проектов и заявок на гранты. Франдрайзинг», 16 часов, удостоверение;

2020 г. - ООО «Институт новых технологий в образовании», «Обучение педагогических работников навыкам оказания первой помощи», 36 часов, сертификат;

2020 г. КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства», «Психолого-педагогические аспекты инклюзивного образования в условиях реализации ФГОС», 72 часа, удостоверение;

2022г. Автономная некоммерческая организация «Национальное агентство развития квалификаций», «Проектирование и реализация учебной дисциплины (курса) «Карьерное моделирование», 76 часов,

2022 г. ООО «Ла Карабела», «Инклюзивное образование в системе СПО с использованием интерактивных технологий»

2023г. ФГЮОУДПО «Институт развития профессионального образования», «Введение в тифлокомментирование», 36 часов.

2023 г. – ООО «Северо-Западный учебный Центр «Технологии Безопасности», «Обучение педагогических работников оказанию первой помощи».

2023 г.- Прошла проверку знаний требований охраны труда по программе обучения по общим вопросам охраны труда и функционирования системы управления охраной труда, Протокол № 24, ККОТиП.

2023 г. – ООО «Ла Карабела», «Организация работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья для преподавателей и мастеров производственного обучения СПО в соответствии с ФГОС»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	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.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете