

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Григорьев Сергей Сергеевич  
Должность: Заместитель директора по информатизации и цифровизации  
Дата подписания: 02.04.2026 06:32:17  
Уникальный программный ключ:  
33b52346aed603d1e29801db513455d4dfc35e27

ИПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО  
педагогическим советом  
(протокол № 02-26 от «26» февраля 2026)  
Председатель педагогического совета  
Директор Л.Н. Цой



**Рабочая программа дисциплины**  
**ОП.07 Психология делового общения и конфликтология**

**ППССЗ по специальности**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Объем дисциплины - 76 час.**

Якутск 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

**Разработчики**  
рабочей  
программы:

НПОУ «ЯКИТ»  

---

(место работы)

Преподаватель  

---

(должность)

Зайцева Д.А.  

---

(инициалы, фамилия)

**Обсуждено** на заседании  
Отделения ЮиПД

«18» февраля 2026 г.

протокол № 02-26

Председатель  
отделения

Зав. отделением



Д.А. Зайцева

**Рассмотрено** на заседании методического совета

«24» февраля 2026 г.

протокол № 02-26

Председатель  
методического  
совета

Директор НПОУ «ЯКИТ»  
Цой Л.Н.



«24» февраля 2026 г.

**Заместитель  
директора по  
научно-  
методической  
работе**



Д.А. Зайцева

«24» февраля 2026 г.

| п/п | Прилагаемый к Рабочей программе документ, содержащий текст обновления | Решение отделения |            | Подпись –зав. отделения | Фамилия И.О. зав. отделения |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------------------|-----------------------------|
|     |                                                                       | дата              | Протокол № |                         |                             |
| 1.  | Приложение № 1                                                        |                   |            |                         |                             |
| 2.  | Приложение № 2                                                        |                   |            |                         |                             |
| 3.  | Приложение № 3                                                        |                   |            |                         |                             |
| 4.  | Приложение № 4                                                        |                   |            |                         |                             |
| 5.  | Приложение № 5                                                        |                   |            |                         |                             |

## СОДЕРЖАНИЕ

|    |                                                                   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....                 | 4  |
| 2. | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....                    | 6  |
| 3. | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ<br>ДИСЦИПЛИНЫ.....   | 9  |
| 4. | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ<br>ДИСЦИПЛИНЫ..... | 11 |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

ПП. Профессиональная подготовка

ОП. Общепрофессиональный цикл

ОП.07 Психология делового общения и конфликтология

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- 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.

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении дисциплины:

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. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК. 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Количество часов на освоение дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 76 часов, в том числе:

– обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) 76 часов, из них практические занятия – 38 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                   | Объем часов     |
|------------------------------------------------------|-----------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего)                | 76              |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)     | 76              |
| в том числе:                                         |                 |
| лабораторные занятия <i>(если предусмотрено)</i>     | -               |
| практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>     | 38              |
| контрольные работы <i>(если предусмотрено)</i>       | -               |
| курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i> | -               |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего)          | -               |
| Промежуточная аттестация                             | -               |
| Промежуточная аттестация в форме                     | зачет с оценкой |

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем                       | Содержание учебного материала, лабораторных и практических занятий, внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающихся, курсовой работы (проекта), учебной и производственной практики                                                                                                                                                                                 | Объем часов | Уровень освоения |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| 1                                                 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3           | 4                |
| Раздел 1. Введение в учебную дисциплину           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                  |
| Тема 1.1.<br>Введение                             | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4           | 1,2              |
|                                                   | Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.<br>Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении. |             |                  |
| Раздел 2. Психология общения                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                  |
| Тема 2.1.<br>Общение – основа человеческого бытия | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4           | 1,2              |
|                                                   | Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |                  |
|                                                   | Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |                  |
|                                                   | Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                  |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |     |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
|                                                              | беседы, убеждения                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |     |
|                                                              | <b>Практическая работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 | 2   |
|                                                              | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | - | -   |
| <b>Тема 2.2.</b><br>Общение как восприятие людьми друг друга | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4 | 1,2 |
|                                                              | 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                                                                                                                                                                                                                                       |   |     |
|                                                              | <b>Практическая работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6 | 2   |
|                                                              | 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. |   |     |
|                                                              | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | - | -   |
| <b>Тема 2.3.</b><br>Общение как взаимодействие               | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4 | 1,2 |
|                                                              | 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                                                                                                                                                                                                                                       |   |     |
|                                                              | <b>Практическая работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 | 2   |
|                                                              | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | - | -   |
| <b>Тема 2.4.</b><br>Общение как обмен информацией            | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4 | 1,2 |
|                                                              | Основные элементы коммуникации. 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                                                                                                                                                                                                                                       |   |     |
|                                                              | <b>Практическая работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6 | 2   |
|                                                              | Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ рольевых игр.                                                                                                   |   |     |
|                                                              | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | - | -   |
| <b>Тема 2.5.</b><br>Формы делового общения и их              | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4 | 1,2 |
|                                                              | Деловая беседа. Формы постановки вопросов.                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |     |
|                                                              | Психологические особенности ведения деловых                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |     |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                  |           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|
| характеристики                                                              | дискуссий и публичных выступлений.<br>Аргументация                                                                                                                                                                               |           |     |
|                                                                             | Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.                                                                                                                                                           |           |     |
|                                                                             | <b>Практическая работа</b>                                                                                                                                                                                                       | 2         | 2   |
|                                                                             | Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр                                                          |           |     |
|                                                                             | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                    | -         | -   |
| <b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>         |                                                                                                                                                                                                                                  |           |     |
| <b>Тема 3.1.</b><br>Конфликт: его сущность и основные характеристики        | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                             | 4         | 1,2 |
|                                                                             | Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов                                                                                                                            |           |     |
|                                                                             | Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов                                                                                                                                                                         |           |     |
|                                                                             | <b>Практическая работа</b>                                                                                                                                                                                                       | 4         | 2   |
|                                                                             | Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации |           |     |
|                                                                             | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                    | -         | -   |
| <b>Тема 3.2.</b><br>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                             | 6         | 1,2 |
|                                                                             | 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>Практическая работа</b>                                                                                                                                                                                                       | 4         | 2   |
|                                                                             | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                    | -         | -   |
| <b>Раздел 4. Этические формы общения</b>                                    |                                                                                                                                                                                                                                  |           |     |
| <b>Тема 4.1.</b><br>Общие сведения об этической культуре                    | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                             | 4         | 1,2 |
|                                                                             | 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>Практическая работа</b>                                                                                                                                                                                                       | 4         | 2   |
|                                                                             | Разработка этических норм своей профессиональной деятельности                                                                                                                                                                    |           |     |
|                                                                             | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                    | -         | -   |
| <b>ВСЕГО</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  | <b>76</b> |     |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация дисциплины требует наличия:

- учебного кабинета.

Технические средства обучения:

Занятия проводятся в учебной аудитории и компьютерном классе, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации дисциплины**

##### **Основные источники:**

1. 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, 2026. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584168>.

2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586440>.

##### **Дополнительные источники:**

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586416>.

2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:  
<https://urait.ru/bcode/586754>.

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598939>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется педагогическим работником в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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:<br>- тестирование;<br>- устный опрос;<br>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.<br><br>Итоговый контроль:<br>- защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем;<br>- 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                                                                |