

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

Р.А. Газизов

«28» марта 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
(индекс, название учебной дисциплины)

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(шифр, специальность)

Казань, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100 (зарегистрирован Министерством юстиции рег. № 72111 от 24.01.2023 г.)

Составитель: Ишметова Л.И., Сафронова Н.О.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство КТК ФГБОУ ВО "КНИТУ", Протокол № 5 от «26» марта 2026 г.

Председатель ПЦК/ Сафронова Н.О.
(ФИО)

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной переподготовке специалистов по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство при наличии основного общего, среднего (полного) общего образования.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл примерной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

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.

Общие компетенции (ОК) обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. 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 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – **72** часа, в том числе: аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) – **70** часов; внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося – **2** часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	70
в том числе:	
лекции	30
практические занятия	40
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
в том числе:	
самостоятельная работа	2
Итоговая аттестация в форме <i>зачёта</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 обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1 Предмет психологии. Особенности делового общения	1	Понятие и сущность делового общения	2	2
	2	Стили, фазы и специфические особенности делового общения		
	Практическая работа: 1) Дать ответы на вопросы по пройденной теме: 1. Что такое деловое общение? 2. Основные отличия делового общения от других его видов. 3. Какой стиль общения наиболее предпочтителен для делового общения и почему? 4. Какие фазы делового общения обязательно должны быть, а какие можно пропустить? 2) Подготовка докладов по теме		4	3
Тема 2 Основные формы и правила делового общения	1	Этикет делового общения. Принципы речевого этикета	4	2
	2	Формальное деловое общения (переговоры, совещания, дискуссии)		
	3	Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед		
	Практическая работа: 1. Составление таблицы с общими и отличительными признаками деловых переговоров, совещаний и дискуссий 2. Деловая игра «Деловое общение»		6	3
Тема 3 Коллектив и личность. Психологические аспекты отношений в коллективе	1	Общие понятия о коллективе и личности	3	2
	2	Организационная и психологическая структура коллектива		

	3	Понятие команды и её роль в деловом общении		
		Практическая работа: Дать ответы на вопросы по пройденной теме: 1. Какие группы коллективов типичны для сферы туризма? 2. Из каких компонентов складывается психология рабочей группы? 3. Назовите психологические феномены группового влияния.	2	3
Тема 4 Психологическая совместимость и конфликты в деловом общении	1	Понятие психологической совместимости и несовместимости	6	2
	2	Структура, виды, функции и стадии развития конфликтов		
	3	Способы управления конфликтами. Стратегии поведения в конфликте		
		Практическая работа: 1. Разбор и анализ типичных конфликтных ситуаций, характерных для сферы туризма 2. Деловая игра «Конфликт и пути его разрешения».	6	3
		Самостоятельная работа обучающихся: подготовка собственных примеров конфликтных ситуаций и предложение способов их разрешения	1	
Тема 5 Публичные выступления. Самопрезентация	1	Публичные выступления в деловом общении. Основные способы борьбы со страхом перед публичными выступлениями	4	2
	2	Закомплексованность в деловом общении. Общие признаки		
	3	Причины закомплексованности в деловом общении и способы её преодоления		
		Практическая работа: Разбор видеороликов с публичными выступлениями известных людей	3	3
		Самостоятельная работа обучающихся: подготовка индивидуального сообщения на свободную тему для публичного выступления	1	
Тема 6 Этикет делового разговора по телефону. Правила поведения	1	Этикет делового разговора по телефону. Общие правила делового телефонного разговора	3	2
	2	Правила поведения в виртуальном мире. Правила работы с электронной почтой		

в виртуальном мире. Визитная карточка	3	Визитная карточка. Основные правила составления		
		Практическая работа: 1. Разбор типичных ошибок при ведении деловых телефонных переговоров 2. Работа в парах: составление схемы делового телефонного разговора	5	3
Тема 7. Психическая структура личности и её проявление в деловом общении	1	Темперамент и его проявление в деловом общении	4	2
	2	Характер человека и его проявление в деловом общении		
	3	Способности и их проявление в деловом общении		
	4	Воля и волевые действия		
	5	Потребности и мотивы		
	6	Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении		
		Практическая работа: 1. Деловая игра «Виды темперамента и их проявление в деловом общении» 2. Диагностика типа темперамента по методу Айзенка	6	3
Тема 8 Имидж делового человека	1	Понятие делового имиджа	2	2
	2	Модели поведения в деловом общении		
	3	Телесный имидж и внешний вид		
	4	Тактика делового общения		
		Практическая работа: 1. Написание эссе на тему: «Почему деловому человеку важно выглядеть привлекательно?» 2. Подбор фотографий с изображением людей, одетых в деловом стиле	4	3
Тема 9. Психологическое воздействие и	1	Психологическое воздействие		2
	2	Предпосылки манипуляции в деловом общении и подготовительные действия		

манипулирование в деловом общении		манипулятора	2	
	3	Представление о манипуляционных технологиях		
	4	Противодействие манипулированию в деловом общении		
	5	Психологическое давление и манипулирование при переговорах		
	6	Меры по нейтрализации манипуляций на переговорах		
	Практическая работа: 1. Разбор и анализ распространённых манипуляционных действий при ведении деловых переговоров 2. Подготовка своих примеров использования манипуляционных технологий при ведении деловых переговоров, бесед			
Всего:			30/40/2	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины учебное заведение располагает необходимыми аудиториями и аудиторным оборудованием.

1. Лекционные занятия:

При проведении лекционных занятий используются: электронные презентации, демонстрационные материалы, раздаточные материалы, тематические видеофильмы.

2. Практические занятия:

Используются мультимедийные средства; наборы слайдов; демонстрационные приборы; при необходимости – средства мониторинга и т.д.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

3.2 Информационное обеспечение обучения

При изучении дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 350 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-489967 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 158 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-491405 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. 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, 2024. — 207 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-490471 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 320 с.	ЭБС «Znanium.com» https://znanium.com/read?id=379402 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2021. — 196 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://book.ru/book/941484 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-495457 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, опыт деятельности)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	доклад, устный опрос
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	доклад, устный опрос
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	доклад, сообщение, устный опрос
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	сообщение, устный опрос
использовать эффективные приемы управления конфликтами	сообщение, устный опрос
Знания:	
цели, функции, виды и уровни общения	письменное тестирование, устный опрос, доклад
роли и ролевые ожидания в общении	сообщение, устный опрос
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	доклад, сообщение, устный опрос
нормы и правила профессионального поведения и этикета	доклад, сообщение, опрос
механизмы взаимопонимания в общении	реферат, доклад, сообщение, опрос
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	презентация, устный опрос
этические принципы общения	доклад, устный опрос
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	доклад, сообщение
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	презентация, устный опрос, доклад
закономерности формирования и развития	письменное тестирование,

команды	устный опрос
---------	--------------