

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор М.А. Кравченко

Кравченко

Михаил

Александрович

Подписано цифровой
подписью: Кравченко
Михаил Александрович
Дата: 2025.01.20 16:37:30
+03'00'

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.08 " Психология делового общения и конфликтология "

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024 г.

Автор-составитель к.п.н., доцент Задорожная Оксана Владимировна предлагает настоящую Рабочую программу дисциплины ОП.08 "Психология делового общения и конфликтология" в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Управление индустрией туризма".

Наименование, цель и задача дисциплины

Дисциплина "Психология делового общения и конфликтология".

Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 27.12.2024 №4.

Целью дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является подготовка в составе других дисциплин блока "Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования для формирования у выпускника общих компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом.

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- освоение соответствующего вида деятельности, предусмотренного ФГОС СПО и образовательной программой;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Виды деятельности:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)

Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

Освоение профессий рабочих "Бармен", "Официант".

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код и содержание компетенции	Умения	Знания
ОК-04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Уметь: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности.

Место дисциплины ОП.08 "Психология делового общения и конфликтология" в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к обязательной части общепрофессионального цикла Образовательной программы.

Дисциплина реализуется в 5 семестре.

Объем дисциплины в академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	72
в том числе:	
Лекции (теоретическое обучение)	24
Практические занятия	22
Самостоятельная работа	24
Промежуточная аттестация (в форме зачета)	2

Вид обучения: 2 года 10 месяцев очное

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Раздел дисциплины	Изучаемые компетенции
1	Методологические аспекты психологии делового общения.	ОК-4
2	Содержание делового общения	ОК-4
3	Конфликты в деловом общении	ОК-4
4	Поведение личности в конфликтах	ОК-4

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.1 Психология делового общения и взаимодействия. Предмет, объект, цели и задачи дисциплины. Общее представление о психологическом общении: подходы к определению понятия. Функции, механизмы воздействия, структура общения. Вербальная и невербальная коммуникации, их психологическая характеристика. .	2
Тема 1.2 Феноменология общения: три стороны процесса общения Понятие и особенности коммуникации, перцепции и интеракции в деловом общении. Специфические эффекты межличностного восприятия. Социальная перцепция: Обмен информацией в коммуникативном процессе. Виды взаимодействия при общении. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы восприятия людьми друг друга. Межличностная аттракция.	2

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.3 Специфика профессионального общения. Понятие и особенности деловых коммуникаций. Характеристика стратегий: деловая, функциональная, стратегия как тактика выбора тактик, стратегический сценарий Трансакции и коммуникационные структуры. Деловая эффективность коммуникационных структур.	2
Тема 2.1 Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении. Коммуникативная компетентность.	2
Тема 2.2 Основные правила и этапы взаимодействия в общении. Коммуникативная личность: Понятие и типы коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.	2
Тема 2.3 Манипуляция как форма делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические приемы влияния на партнера по взаимодействию. Взаимное познание в процессе взаимодействия с партнерами по общению. Формирование индивидуального стиля общения. Речевые уровни уверенного поведения. Тактика общения.	2
Тема 3.1 Понятие конфликта. Возникновение и развитие конфликта. Стадии протекания конфликта Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Эскалация конфликтогенов	2
Тема 3.2 Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций. Сущность и виды трудовых конфликтов. Особенности протекания. Основы прогнозирования предупреждения и управления конфликтами	2
Тема 3.3 Способы и виды влияния. Основные приемы убеждения собеседника. Аргументация как способ воздействия. Внушение и заражение. Виды психологического воздействия. Манипуляции в общении. Техника и приемы манипулирования.	2
Тема 4.1 Методы разрешения и предупреждения конфликтов в организации. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов. Правила и принципы бесконфликтного общения. Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром)	2
Тема 4.2. Оценка интересов в конфликте как качественная характеристика поведения. Основные варианты управления конфликтом. Основные стратегии, принципы и тактические приемы управления конфликтом. Основы техники ведения переговоров. Спор и дискуссия. Классификация споров по целям. Технологии переговорного процесса и разрешения конфликтов (Дж. Скотт, Гордон Боуэр, Х. Корнелиус, Ш.Фэйр, Г. Келман, Т. Крум). Приемы и тактика нейтрализации замечаний и критики. Распознавание манипуляции и защита от нее	2

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 4.3 Переговорный процесс и медиация как технологии регулирования конфликта. Типология переговоров: переговоры жесткие, мягкие, принципиальные. Гарвардский метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У. Юри. Технологии эффективного общения как средство обеспечивающее взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров. Вмешательство третьей стороны (посредничество) - индивида или группы, не имеющей прямого отношения к конфликту, арбитраж, обязательный арбитраж. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения. Методы медиации.	2

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.1 Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры Невербальная коммуникация Методы развития коммуникативных способностей.	2
Тема 1.2 Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2
Тема 1.3 Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	2
Тема 2.1 Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; Виды социальных взаимодействий; Механизмы взаимопонимания в общении.	2
Тема 2.2 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	2
Тема 2.3 Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2
Тема 3.1 Типология конфликтных ситуаций. Параметры измерения интерперсональных отношений (по М. Дойчу). Этапы и фазы конфликта, их соотношение. Картография конфликта	2
Тема 3.2 Классификация конфликтов. Интересы и позиции сторон и их соотношение. Теория социальных отношений. Эксперименты Зимбардо Ф.	2
Тема 3.3 Социальная архитектура группы. Тематические области коммуникации.	2
Тема 4.1 Искажение информации: обман по словам, голосу и пластике, мимические признаки, искажение / умолчание	2

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 4.2 Основные положения теории транзактного анализа. Поведенческие характеристики транзакций. Анализ ситуации методами «Инцидент», «Разыгрывание ролей». Двухмерная модель поведения К. Томаса – Р. Киллмена. Характеристика основных моделей поведения. Психологическое влияние в конфликте. Цивилизованное и нецивилизованное влияние. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Противостояние нападению и манипуляции.	2
Итоговое занятие	2

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Семестр № 5		
1	Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по теме: «Виды, функции общения». Работа с источниками информации Выполнение заданий по практическим занятиям.	6
2	Подготовка рефератов «Использование различных механизмов в общении», «Стили взаимодействия в деловом общении», «Социальные роли их значение», «Этапы взаимодействия в общении» Выполнение заданий по практическим занятиям.	6
3	Анализ причин возникновения конфликтов в организации и разработка путей их решения. Выполнение заданий по практическим занятиям.	6
4	Отработка умения применения правил бесконфликтного общения. Решение кейсов по изучаемой теме Выполнение заданий по практическим занятиям.	6

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Компетенция	Указание (+) этапа формирования в процессе освоения ОП (семестр)
	5
ОК-4	+

Компетенция	Этап формирования ОП (семестр)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
-------------	--------------------------------	-----------------------	---------------------

Компетенция	Этап формирования ОП (семестр)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-4	5	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ОК-4	5	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ОК-4	5	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
ОК-4	5	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ОК-4	5	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ОК-4	5	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Не предусмотрено.

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты

Не предусмотрено.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Зачет. Семестр № 5

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Понятие о деловом общении. Функции и цели общения.
- 2) Классификация видов общения.
- 3) Структурные компоненты общения: коммуникативная сторона общения, интерактивная, перцептивная.
- 4) Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.

- 5) Виды деловых переговоров.
- 6) Стилиевые стратегии ведения переговоров.
- 7) Основные компоненты техники речи.
- 8) Способы повышения эффективности внутриорганизационных коммуникаций.
- 9) Основные понятия вербального и невербального общения.
- 10) Основные виды речевой деятельности.
- 11) Виды конфликтов в общении и причины их возникновения.
- 12) Методы коммуникативной стимуляции сотрудника в деловой беседе.
- 13) Приемы эффективного поведения в ситуациях конфликта.
- 14) Способы и стратегий разрешения конфликтов.
- 15) Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность.
- 16) Деформации общения: механизмы манипулятивного воздействия

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Использовать лингвистические обороты, помогающие прийти к согласию в переговорах.
- 2) Ставить вопросы, побуждающие партнера принять нужное решение.
- 3) Избегать наиболее типичных речевых и невербальных ошибок в ходе деловых переговоров.
- 4) Строить развернутое монологическое высказывание с учетом структуры монолога.
- 5) Использовать приемы привлечения и удержания внимания слушателей.
- 6) Определять стили руководства.
- 7) Тестировать эффективность коммуникаций в компании.
- 8) Прогнозировать развитие конфликта и разрешения конфликтной ситуации
- 9) Владеть способами эффективного слушания собеседника.
- 10) Классифицировать приемы психологического воздействия в общении.
- 11) Задавать вопросы в деловых ситуациях для получения исчерпывающей информации.
- 12) Классифицировать факторы, препятствующие эффективному общению.
- 13) Классифицировать способы предвидения трудных ситуаций, влекущих за собой конфликт.
- 14) Классифицировать способы выявления неискренности в общении.
- 15) Применять стратегии и тактики влияния на партнера в процессе деловой коммуникации.
- 16) Управлять вниманием собеседника в деловой беседе.

№ п/п	Библиографическое описание
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2021. - 60 с.: ил. - Библиогр.: с. 44 (ЭБС РГУПС)

№ п/п	Библиографическое описание
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования : учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

Для каждого результата обучения по дисциплине определены

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет	ОК-4	5	1, 2, 3, 4	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет	ОК-4	5	1, 2, 3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-4	5	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-4	5	1, 2, 3, 4	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет	ОК-4	5	1, 2, 3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-4	5	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-4	5	1, 2, 3, 4	Балльная оценка за активность на практических занятиях	- качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций"	Экзамен (письменно-устный). Зачет (письменно-устный). Автоматизированное тестирование. Выполнение практического задания в аудитории. Защита курсовой работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут		

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540743	ЭБС Юрайт
2	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. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537436	ЭБС Юрайт
3	Леонов, Н. И. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10838-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541180	ЭБС Юрайт

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Задорожная, О.В. Психология делового общения: учеб.-метод. пособие / О. В. Задорожная; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 15 с. - Библиогр.-Текст : электронный	ЭБС РГУПС
2	Задорожная, О.В. Психология делового общения: учеб.-метод. пособие для самостоят. работы обучающихся и выполнения контрол. работ / О. В. Задорожная; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 16 с. - Библиогр.-Текст : электронный	ЭБС РГУПС

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПР и обучающихся в ЭИОС
6	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://eivis.ru/ . Универсальная база данных "ИВИС"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

№ п/п	Наименование	Произ-во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

Помещения(аудитории):

- учебные аудитории для проведения учебных занятий;
- помещения для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.

Авторы-составители:

Доцент кафедры "Управление индустрией туризма"

_____ О.В. Задорожная

" ____ " _____ 20 ____ г.