ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 7835bcdac1c89a3da835a18f6045494f3f404337
Владелец: Некрасова Людмила Андреевна
Действителен: с 08.07.2026 до 08.07.2027

Приложение № 4
к образовательной программе среднего профессионального образования -
программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИРИУС»
(АНОО ВО «УНИВЕРСИТЕТ «СИРИУС»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения и конфликтология»

1. Трудоемкость дисциплины (модуля): 50 ак.ч.

2. Место дисциплины (модуля) в учебном плане:

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» входит в образовательный компонент программы ОП.00 «Общий гуманитарный и социально-экономический цикл» (ОП.09) и является обязательной. Дисциплина реализуется в 3 семестре.

3. Цель дисциплины (модуля): сформировать навыки, связанные с эффективным построением групповой работы и коммуникации в профессиональном контексте.

4. Задачи дисциплины (модуля):

– сформировать навыки применения методов диагностики и управления групповой динамикой в групповых и командных видах профессионального взаимодействия;

– обучить основным принципам применения знаний о психологических закономерностях (психологических процессов, свойств личности и психологических особенностей деятельности человека);

– сформировать навык анализа становления и развития психических явлений в связи с обусловленностью психики объективными условиями жизни и деятельности человека;

– обучить навыкам устной и письменной индивидуальной и групповой деловой коммуникации, в том числе в публичном формате для формирования и развития коммуникативной компетентности для эффективной профессиональной деятельности.

5. Перечень разделов (тем) дисциплины (модуля) и их краткое содержание:

Наименование раздела (темы) дисциплины (модуля)	**Краткое содержание**
Раздел 1. Введение	Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности человека. 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	Общение – основа человеческого бытия. Общение как восприятие людьми друг друга. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией. Формы делового общения и их характеристики.
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
Раздел 4. Этические формы общения	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.

6. Образовательные результаты освоения дисциплины (модуля):

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ЛК-04. Эффективно взаимодействует и работает в коллективе и команде	ИЛК-04.3 Знает психологические основы деятельности коллектива и психологические особенности личности
ПК-01 Организует и контролирует текущую деятельность служб предприятий туризма и гостеприимства	ИПК-01.2 Организует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ИПК-01.4 Осуществляет расчеты с потребителями за предоставленные услуги