

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

Приложение № ___
к ОП СПО по специальности
38.02.02 Страхование делю (по отраслям)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

СП.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

по специальности 38.02.02 Страхование делю (по отраслям)

Тюмень 2026

Рабочая программа учебной дисциплины СГ. 05 Деловое общение и конфликтология разработана в соответствии с учебным планом и образовательной программой среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям) с целью реализации индивидуальной образовательной траектории.

Разработчики: Волошановская Е.А., преподаватель высшей квалификационной категории

Рассмотрено и одобрено
на заседании ПЦК ОГСЭ и ЕН дисциплин
Протокол № 10 от 29.05.2026г.

Председатель ПЦК

 Е.А. Флоря

Подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина СГ 05. Делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

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

1.3 Целевые ориентиры, формируемые в процессе освоения учебной дисциплины в соответствии с программой воспитания:

Код ЦО	Расшифровка
ЦО 11	Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.
ЦО 12	Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан.
ЦО 29	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.
ЦО 30	Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.
ЦО 48	Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЦО 52	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной специальности/профессии, проявляющий уважение к своей специальности/профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий благоприятный образ своей специальности/профессии в обществе.
ЦО 53	Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации.
ЦО 57	Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	36
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
теоретическое обучение	10
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
курсовая работа (проект)	-
самостоятельная работа (индивидуальный проект)	-
Промежуточная аттестация	зачет

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
Тема 1 Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	
Тема 2. Общение как обмен информацией	Практические занятия	
	Практическое занятие 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».	2
	Практическое занятие 2. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2
	Содержание учебного материала	
Тема 3 Формы делового общения и их характеристики	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2
	Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 3. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения. Анализ ролевых игр.	2
	Практическое занятие 4. Ролевые игры, направленные на развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	2
Тема 3 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	
Тема 3 Формы делового общения и их характеристики	Практические занятия	
	Практическое занятие 5. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута. Анализ ролевых игр	2

	Практическое занятие 6. Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2
Тема 4. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 7. Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	2
	Практическое занятие 8. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2
Тема 5 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций	
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 9 Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	2
	Практическое занятие 10 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2
Тема 6 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	
	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	
	Этические принципы общения.	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 11 Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2
	Практическое занятие 12 Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
	Практическое занятие 13 Этические принципы общения.	2
Промежуточная аттестация	зачет	
Всего:		36

7

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>

5. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/935765>

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943022>

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/942975>

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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: - 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