



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.В. Ватлина

26 марта 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

по специальности

38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

(направленность программы: Страхование иное, чем страхование жизни)

квалификация выпускника:

Специалист страхового дела

Новосибирск
2026

Рабочая программа по дисциплине *«Психология делового общения и конфликтология»* разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утверждённого приказом Минобрнауки Российской Федерации от 17.05.2012 г. № 413, федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям), утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 21.07.2023 № 555.

РАЗРАБОТЧИК:

А. Н. Капустин, преподаватель-практик кафедры педагогики, психологии и социологии

РЕЦЕНЗЕНТ:

Н.А. Коростелева, кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики, психологии и социологии

Рабочая программа дисциплины *ОП.08 Психология делового общения и конфликтология* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики, психологии и социологии, протокол от 26 марта 2026 г. № 9.

Заведующий кафедрой
педагогики, психологии и социологии



Д.Ю. Ануфриева

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04-05

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04-05	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов; и построения устных сообщений

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная учебная нагрузка (аудиторные учебные занятия):	48
лекции	24
- <i>в том числе в форме практической подготовки</i>	12
практические занятия	24
- <i>в том числе в форме практической подготовки</i>	12
Самостоятельная работа	12
промежуточная аттестация: -экзамен (дифференцированный зачет, зачет)	дифференцированный зачет

1.3. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Конфликтология как наука. Исторические аспекты	Содержание		ОК 04-05
	1. Понятие конфликтологии. Исторические предпосылки зарождения конфликтологии. Объект и предмет. Особенности развития воззрений на конфликт в древнее время и средневековье 2. Особенности развития воззрений на конфликт в эпоху Возрождения, в Новое время и эпоху Просвещения, XIX-XX века, современные теории.	4	
Тема 2. Конфликт как особая разновидность межличностных отношений	Содержание		ОК 04-05
	1. Понятийный аппарат. Виды и типы конфликтов. Основные конфликтогены. Структура конфликта. 2. Этапы и фазы конфликта. Функции конфликта	2	
	Тематика практических и лабораторных занятий 1. Конфликт как неотъемлемая часть цивилизации 2. Исторические аспекты зарождения конфликтологического знания 3. Основные понятия конфликтологии. Типология конфликтов и конфликтогенов. Критерии разделения 4. Положительные и отрицательные функции конфликта исходя	4	

	из уровня социальной среды		
Тема 3. Общение как социальная база конфликта	Содержание		ОК 04-05
	Концепции общения. Стороны общения. Функции и формы общения. Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры	2	
	Тематика практических и лабораторных занятий 1. Основные понятия и структура общения в рамках межличностной коммуникации 2. Способы минимизации коммуникативных барьеров	4	
Тема 4. Деловое общение	Содержание		ОК 04-05
	Основы делового общения и этики. Установки в рамках делового общения. Основные виды взаимодействия в рамках делового общения	2	
	Тематика практических и лабораторных занятий Деловое общение и этика как неотъемлемая часть рабочего процесса.	4	
Тема 5. Внутриличностный конфликт	Содержание		ОК 04-05
	1. Основные понятия. Специфические особенности внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Причины и последствия внутриличностного конфликта. 2. Основные психологические концепции внутриличностного конфликта. Проблема внутриличностного конфликта в теории 3. Фрейда. Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма. Концепция мотивационных конфликтов по Курту Левину	8	

	3. Теория психосоциального развития Эрика Эриксона		
	Тематика практических и лабораторных занятий Специфические особенности внутриличностного конфликта. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Практические способы минимизации внутриличностного конфликта 2. Основные психологические концепции внутриличностного конфликта. 3. Возрастная периодизация Э. Эриксона. Возрастные кризисы и сопутствующие им внутриличностные конфликты	6	
Тема 6. Межличностный конфликт	Содержание		ОК 04-05
	Основные понятия. Процесс социальной перцепции. Виды и типы восприятия. Избирательность восприятия. Стили конфликтного поведения. Типы личности по Н. МакВильямс	4	
	Тематика практических и лабораторных занятий 1. Этапы процесса социальной перцепции. Условия выхода из конфликтной ситуации 2. Влияние типа личности на конфликтное поведение	4	
Тема 7. Межгрупповой конфликт	Содержание		ОК 04-05
	Основные понятия. Факторы воздействия группы на индивида, деформирующие его поведение. Основные виды межгрупповых конфликтов.	2	

	Тематика практических и лабораторных занятий Разделение социума на группы. Примеры межгрупповых конфликтов, их зарождение, протекание и угасание.	2	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)		6	
Всего:		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: Кабинет «Психологии», оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

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. Печатные издания

Основная учебная литература

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

2. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2024. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104697>

3. 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, 2025. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>

4. 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, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/7700>

5. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5- 4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL:<https://profspo.ru/books/864722>

Дополнительная учебная литература

4. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/531593>

5. 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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/517933>

6. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/518096>

7. Чернова, Г. Р. Социальная психология : учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/516813>

Электронные издания

1. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;
2. Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных

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.	программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии 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
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;		