

**ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ МЕТРОПОЛИТЕНА И ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА»**

РАССМОТРЕНА И ПРИНЯТА
на заседании Педагогического совета
СПб ГБПОУ «Колледж метрополитена»
протокол № 19 от 17.06.2024 г.

УТВЕРЖДЕНА
Приказом директора СПб ГБПОУ
«Колледж метрополитена»
от 18.06.2024 г. № 576

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Специальность 43.02.06 – Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Санкт - Петербург
2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) и с учетом примерной основной образовательной программы

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм

Специальность 43.02.06 – Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Составитель: Долгова В.А. – преподаватель психологии СПб ГБПОУ
«Колледж метрополитена»

ОДОБРЕНО
на предметно-цикловой
комиссии
гуманитарных дисциплин
Протокол № 10 от 21 мая 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

**1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Методические указания к самостоятельной работе
обучающихся по изучению дисциплины

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Календарно-тематическое планирование

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения и конфликтология»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 – Сервис на транспорте (по видам транспорта). Вариативная часть - 20 часов, добавлена на углубление подготовки

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03 ОК 04 ОК 05	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.	цели, функции, виды и уровни общения; ролей и ролевых ожидания в общении; специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта; норм и правил профессионального поведения и этикета; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приёмов общения, правил слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	62
в т. ч.:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	20
Самостоятельная работа	2
Дифференцированный зачет	2

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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Основы психологии общения	Содержание учебного материала	11/4	ОК 04 ОК 05
	Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения	7	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.		
	Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении.	2	
	Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.2. Общение	Содержание учебного материала	9/3	ОК 04
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	6	
	Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	3	
	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон».	2	
	Практическое занятие 4: «Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Тема 1.3. Деловое общение	Содержание учебного материала	
Деловая этика и деловой этикет. Деловая беседа. Деловая переписка. Общие правила оформления документов. Деловые телефонные переговоры. Формы поста-		4	

	новки вопросов. Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.	1	
	Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.4. Деловая риторика	Содержание учебного материала	9/4	ОК 04 ОК 05 ПК 1.3. ПК X.1, ПК X.5
	1. Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.	5	
	2. Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 5. Деловая игра «Собеседование»	2	
	Практическое занятие 6. Подготовка выступления с самопрезентацией	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.5 Психологические особенности личности	Содержание учебного материала	5	
	Индивидуально-психологические особенности личности. Структура личности. Понятие темперамента. Индивидуально-психологические особенности личности. Характер и его природа. Понятие о способностях.	5	
Тема 1.6. Психологическое воздействие и манипулирование	Содержание учебного материала	10/4	
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам.	6	ОК 04 ОК 05
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 7. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»	2	
	Практическое занятие 8. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.7 Конфликты и пути их ликвидации	Содержание учебного материала	7/2	ОК 03 ПК 1.3, ПК 1.4.
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	5	

	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 9. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»	1	
	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в коллективе	1	
	профессиональной деятельности»		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка к зачету	2	
Всего:		62	
Зачет		2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Социально-гуманитарных и математических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеооборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или интерактивная доска); экраном, проектором.

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. Обязательные печатные издания и электронные ресурсы

6. 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, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451539> (дата обращения: 17.09.2021).

7. Кислицына, И. Г. Психология делового общения: учебное пособие : [16+] / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения: 17.09.2021)

3.2.3. Дополнительные источники

На усмотрение образовательной организации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины цели, функции, виды и уровни общения; ролей и ролевых ожидания в общении; специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта; норм и правил профессионального поведения и этикета; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приёмов общения, правил слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияния индивидуальных	Применять знания о составных частях семейного бюджета при формировании финансового плана. Применять знания о продуктах предлагаемых банковской системой при принятии решения об использовании конкретных продуктов. Демонстрировать знания о видах платёжных средств, страховании и его видах, налогах, правовых нормах по защите прав потребителей финансовых услуг, признаках мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц. .	Тестирование по темам курса Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ.
особенностей партнеров на процесс общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде.		
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины 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.	Уметь выстраивать эффективное деловое общение, осуществлять коммуникацию с окружающими, вести деловую переписку, осуществлять саморегуляцию поведения, учитывать особенности партнера при общении,, распознавать попытки манипулирования окружающими, эффективно разрешать конфликтные ситуации	

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ
ОП .08 Психология делового общения и конфликтология
Специальность 43.02.06 – Сервис на транспорте (по видам транспорта)

№ темы	Количество часов	№ учебного занятия	Наименование учебного занятия (форма проведения)
3 курс, 4 семестр (24 часа)			
1.1	1	1.	Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения
1.1	1	2.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
1.1	1	3.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
1.1	1	4.	Классификация общения. Виды, функции общения.
1.1	1	5.	Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
1.1	1	6.	Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения.
1.1	1	7.	Общение как восприятие людьми друг друга.
1.1	1	8.	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении.
1.1	1	9.	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении.
1.1	1	10.	Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения.
1.1	1	11.	Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения.
1.2	1	12.	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие.
1.2	1	13.	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
1.2	1	14.	Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
1.2	1	15.	Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации.
1.2	1	16.	Вербальная коммуникация.
1.2		17.	Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.
1.2	1	18.	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон».
1.2	1	19.	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон».
1.2	1	20.	Практическое занятие 4: «Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия.
1.3	1	21.	Деловая этика и деловой этикет. Деловая беседа. Деловая переписка.
1.3	1	22.	Общие правила оформления документов. Деловые телефонные переговоры. Формы постановки вопросов.
1.3	1	23.	Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.
1.3	1	24.	Формы делового общения и их характеристики. Деловой

			этикет и его значение для взаимодействия.
3 курс, 5 семестр (36 часов)			
1.3	1	25.	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.
1.3	1	26.	Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса
1.4	1	27.	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.
1.4	1	28.	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.
1.4		29.	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.
1.4	1	30.	Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача
1.4	1	31.	Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача
1.4	1	32.	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»
1.4	1	33.	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»
1.4	1	34.	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией
1.4	1	35.	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией
1.5	1	36.	Индивидуально-психологические особенности личности.
1.5	1	37.	Индивидуально-психологические особенности личности.
1.5	1	38.	Структура личности. Понятие темперамента.
1.5	1	39.	Структура личности. Понятие темперамента.
1.5	1	40.	Характер и его природа. Понятие о способностях.
1.6	1	41.	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения.
1.6		42.	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения
1.6	1	43.	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения.
1.6	1	44.	Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам.
1.6	1	45.	Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам.
1.6	1	46.	Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам.
1.6	1	47.	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»
1.6	2	48.	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»
1.6	1	49.	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»
1.6	1	50.	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»
1.7	1	51.	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.
1.7	1	52.	Стратегия разрешения конфликтов
1.7	1	53.	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.

1.7	1	54.	Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
1.7	1	55.	Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом
1.7	1	56.	Практическое занятие 11. Стили поведения. Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»
1.7	1	57.	Практическое занятие 12. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в коллективе»
1.7	1	58.	Практическое занятие 12. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в коллективе»
	1	59.	Дифференцированный зачет
	1	60.	Дифференцированный зачет
Всего часов	60		