

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам.директора по МНР

А.А. Мирошниченко



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК

И.А. Ермачков

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

Наименование специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и ПООП СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик:

Методический отдел

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии социально-гуманитарных и правовых дисциплин.

Протокол № 11 от «05» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии  О.А. Нужина

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1. Область применения рабочей программы
- 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена
- 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины
- 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы
- 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
- 3.2. Информационное обеспечение обучения
- 3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы): дисциплина входит в общепрофессиональный цикл специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (воздушный)

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

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 с соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы 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	48
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	22
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 4 семестре	X

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Основы психологии общения	Содержание учебного материала	6/2	ОК 04 ОК 05
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения	2	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности	2	
	Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга		
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении	2/0	
	Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения	2/2	
Тема 1.2. Общение	Содержание учебного материала	6/2	ОК 04
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация	2	
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон»	2	

¹ В соответствии с Приложением 3 ПОП образовательная организация самостоятельно определяет номенклатуру формируемых личностных результатов и указывает в данном столбце соответствующие коды

	Практическое занятие 4. «Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия	2	
Тема 1.3. Деловое общение	Содержание учебного материала	4/2	ОК 04 ОК 05
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Деловая этика и деловой этикет. Деловая беседа. Деловая переписка. Общие правила оформления документов. Деловые телефонные переговоры. Формы постановки вопросов. Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.	2	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.	1	
	Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса	1	
Тема 1.4. Деловая риторика	Содержание учебного материала	8/2	ОК 04 ОК 05
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.	2	
	Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача		
	Практические занятия	4/2	
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»	2/2	
	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией	2/0	
Тема 1.5. Психологическое воздействие и манипулирование	Содержание учебного материала	8/4	ОК 04 ОК 05
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения.	2	
	Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам	2	
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»	2	
	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	2	
Тема 1.6. Конфликты и пути их ликвидации	Содержание учебного материала	8/4	ОК 03
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом	2	

	Практические занятия	4	
	Практическое занятие 11. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»	4	
	Самостоятельная работа	6	
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2	
	Всего:	48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения дисциплины.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО — 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник. - Изд. 3-е.- Ростов н/Д: Феникс, 2018.-317 с. – (Среднее профессиональное образование).

Дополнительная литература:

1. Абдурахманов, Р. А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений : учебник / Р. А. Абдурахманов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 с.

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. ИНФРА-М, 2018. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Электронно-библиотечная система znanium.com

3. Зверева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 136 с. — 978-5-9614-4823-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48565.html>

4. Общая психология: Учебник для вузов,- СПб.: Питер, 2016.- 583 с.: ил.- (Серия «Учебник для вузов»).

Интернет-ресурсы

1. http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html

2. <http://psyjournals.ru>

3. ЭБС Znanium.com

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Психология общения определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является

модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

***Примечание:** Преподаватели, учебные курсы которых требуют от студентов выполнения определенных специфических действий и представляющих собой проблему или действие, невыполнимое для студентов, испытывающих трудности с передвижением или речью, обязаны в РПД учесть эти особенности и предлагать студентам-инвалидам и студентам с ОВЗ альтернативные методы закрепления изучаемого материала.*

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

<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 особенностей партнеров на процесс общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде	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 платежных 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
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	

Общие критерии оценки результатов освоения дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку «отлично» заслуживает студент, твердо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень

компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на дифференцированном зачете по учебной дисциплине

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету по учебной дисциплине Психология делового общения и конфликтология:

1. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.
2. Понятия «общение» и «коммуникация».
3. Сущность, функции и структура общения.
4. Виды и формы делового общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Стиль делового общения. Трансактный анализ общения.
7. Этапы общения.
8. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
9. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
10. Психологическая характеристика невербального общения.
11. Природа и причины конфликтов.
12. Типология конфликтов.
13. Конфликты и их причины в организации.

14. Пути решения контактных ситуаций в деловом общении.
15. Деловая беседа.
16. Деловой этикет.
17. Сущность корпоративной этики.
18. Психология делового общения в рамках корпоративной этики организации.
19. Управление переговорами, основные этапы переговорного процесса.
20. Психологические условия успеха на переговорах.
21. Этикет телефонных разговоров.
22. Культура деловой переписки

