

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ермакова Виктория Павловна

Должность: Директор школы авангардного гостеприимства и инноваций (ШАГИ)

Сочи), проректор

Дата подписания: 28.02.2026 10:10:09

Уникальный программный ключ:

e54076e55b73117661ddd57c83d3b08d1fdef5de

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

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

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

«Профессионалитет»

РАССМОТРЕНА

цикловой методической комиссией

ПП МО № 1

Протокол от «14» апреля 2025 г. № 4

Председатель комиссии Афанасьева А.А.

УТВЕРЖДЕНА

приказом директора

от «15» апреля 2025 г. № 1633

ОДОБРЕНА

Педагогическим советом колледжа

Протокол от «15» апреля 2025 г. № 5

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины ОП.08. Психология делового общения и конфликтология общепрофессионального цикла обучающимся очной формы обучения по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2022 N 777 и примерной рабочей программой.

Разработчик:

Троян Юлия Николаевна, преподаватель ГБПОУ КК «КТЭК»

Квалификация по диплому:

Социальный педагог, педагог-психолог

Рецензент:

Бурцева Ирина Юрьевна, педагог-психолог ГБПОУ КК «КТЭК»

Квалификация по диплому:

Психология образования

Донецкий Виталий Васильевич, педагог-психолог МАОУ Лицей № 12 Краснодар

Квалификация по диплому:

Педагог-психолог

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОП.08 Психология делового общения и конфликтология»**

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03, ОК 04, ОК05.

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	У.1 планировать прогнозировать и анализировать деловое общение; У.2 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У.3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У.4 устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета; У.5 использовать эффективные приемы управления конфликтами	3.1 цели, функции, виды и уровни общения; 3.2 роли и ролевые ожидания в общении; 3.3 специфика делового общения, 3.4 структура коммуникативного акта и условия установления контакта; 3.5 нормы и правила профессионального поведения и этикета; 3.6 механизмы взаимопонимания в общении; 3.7 техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения; 3.8 этические принципы общения; 3.9 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; 3.10 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; 3.11 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	40
в т.ч. в форме практической подготовки	22
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация	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 и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Основы психологии общения	Содержание	6	ОК 04 ОК 05 (У.2, 3.1, 3.2)
	Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения 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	2	
	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 2. Общение	Содержание	6	ОК 04 (У.1, 3.4, 3.6)
	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	

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

	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	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3. Деловое общение	Содержание	4	ОК 04 ОК 05 (У 4, 3.3, 3.5)
	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.	-	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.	2	
	Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4. Деловая риторика	Содержание	6	ОК 04 ОК 05 (У4, 3.6,3.7)
	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»	2	
	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 5. Психологическое воздействие и манипулирование	Содержание	8	ОК 04 ОК 05 (У 3, 3.8, 3.9)
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения.	2	
	Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»	2	

	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 6. Конфликты и пути их ликвидации	Содержание	8	ОК 03 (У 5, 3.6, 3.10, 3.11)
	Понятие конфликта и его структура. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 11. Стили поведения. Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации». Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	2	
	Невербальное проявление конфликта.	2	
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		40/22	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Социально-гуманитарных и математических дисциплин», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной основной образовательной программы по данной специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет 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. 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: 17.04.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.

2. Маклакова, Е. А. The Basics of Business Intercultural Communication: основы деловой межкультурной коммуникации : учебное пособие / Е. А. Маклакова, Ю. А. Литвинова, А. А. Илунина. – Воронеж : Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011. – 169 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142471> (дата обращения: 17.04.2022). – Текст : электронный.

3. 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, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471> (дата обращения: 17.04.2022).

4. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 224 с. — ISBN 978-5-507-46668-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/314819> (дата обращения: 11.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> 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</p>	<p>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</p>	<p>Тестирование по темам курса Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	