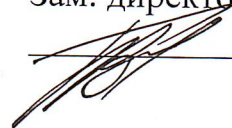


**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«БАТАЙСКИЙ ТЕХНИКУМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
И СТРОИТЕЛЬСТВА» ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА
П. А. ПОЛОВИНКО»**

Рассмотрена на заседании
Педагогического совета
Протокол № 1
От «29» августа 2024 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УПР

 В.В. Полякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Специальность:

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Квалификация выпускника:

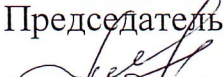
Специалист по сервису на транспорте

Форма обучения: очная

г. Батайск
2024

Согласована на заседании
методического объединения
профессионального цикла
«Техника, эксплуатация и сервис
железнодорожного транспорта»

Протокол № 1
От «28» августа 2024 г.

Председатель МО
 Г.Н. Мелехов

Рабочая программа ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» разработана на основе:

- Приказа Минпросвещения России от 24.08.2022 г. №782 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- ФГОС СПО по специальности: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) от 26 августа 2022 г. N 777;
- Учебного плана ГБПОУ РО «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко по специальности СПО: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Организация разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Батайский техникум железнодорожного транспорта и строительства» имени Героя Советского Союза П.А. Половинко».

Разработчик: Лободина Н.И. – преподаватель «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Программа учебной дисциплины может быть использована для получения обще учебных знаний при подготовке обучающихся на специальностях естественнонаучного профиля в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке.

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и 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

Содержание рабочей программы ОП.08 Психология делового общения и конфликтология также направлено на формирование следующих личностных результатов:

Личностные результаты реализации программы воспитания (Портрет выпускника)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с	ЛР 3

деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i>	ЛР 13
Способный ставить перед собой цели под для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;	ЛР14
Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии	ЛР15
Способный искать и находить необходимую информацию	ЛР 16

используя разнообразные технологии ее поиска, для решения возникающих в процессе производственной деятельности проблем при строительстве и эксплуатации объектов капитального строительства;	
Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 17
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации (при наличии)	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	ЛР 18
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями (при наличии)	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i>	ЛР 19
Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	ЛР 20
Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 21
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	ЛР 22
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 23
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	ЛР 24
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 25

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК,	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	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

	<p>в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами</p>	<p>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</p>
--	--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	40
в том числе в форме практической подготовки	16
Самостоятельная учебная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	40
в том числе:	
теоретическое обучение	<i>16</i>
практические занятия	22
лабораторные занятия	-
Промежуточная аттестация	
Дифференцированный зачет	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов по учебной дисциплине		Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы (ПК, ОК)	Уровень освоения
			раздела, темы	в том числе на практическую подготовку по указанному занятию		
1	2		3	4	5	6
Тема 1.1. Основы психологии общения	Содержание учебного материала		6			
	1	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		ОК 04 ОК 05	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>		4			
	№ 1	Тренинг: темперамент, его особенности в общении	2	2		2
	№ 2	Тренинг Ваш стиль делового общения	2	2		2
Тема 1.2. Общение	Содержание учебного материала		6			
	1	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		ОК 04	2

	<i>В том числе, практических занятий</i>		4			
	№ 3	Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон»	2	2		2
	№ 4	«Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия	2	2		2
Тема 1.3. Деловое общение	Содержание учебного материала		6		ОК 04 ОК 05	
	1	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.	4			2
	<i>В том числе, практических занятий</i>		2			
	№ 5	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.	1	1		2
	№ 6	Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса	1	1		2
Тема 1.4. Деловая риторика	Содержание учебного материала		6		ОК 04 ОК 05	
	1	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача	2			2
	<i>В том числе, практических занятий</i>		4			
	№ 7	Деловая игра «Собеседование»	2	2		2
	№ 8	Подготовка выступления с самопрезентацией	2	2		2
Тема 1.5. Психологическое воздействие и манипулирование	Содержание учебного материала		8		ОК 04 ОК 05	
	1	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам	4			2
	<i>В том числе, практических занятий</i>		4			
	№ 9	«Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»	2	2		2
	№ 10	Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	2	2		2

Тема 1.6. Конфликты и пути их ликвидации	Содержание учебного материала		6			
	1	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2		ОК 03	2
	2	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом	2			2
	В том числе, практических занятий		2			
	№ 11	Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»	1	2		2
	№ 12	Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»	1	2		2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			2			
Всего			40			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Психология делового общения и конфликтология

Оборудование учебного кабинета (лаборатории):

- парты
- стулья
- рабочее место преподавателя (стол и стул)
- шкаф
- доска учебная
- плакаты
- дидактические материалы и плакаты
- информационные стенды

Технические средства обучения:

- компьютер преподавателя
- мультимедиапроектор
- экран

Лицензионное программное обеспечение.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>цели, функции, виды и уровни общения; ролей и ролевых ожидания в общении;</p> <p>специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта;</p> <p>норм и правил профессионального поведения и этикета;</p> <p>механизмов взаимопонимания в общении;</p> <p>техник и приёмов общения, правил слушания ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</p> <p>источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</p> <p>закономерности формирования и развития команды;</p> <p>техники работы в команде</p>	<p>Применять знания о составных частях семейного бюджета при формировании финансового плана.</p> <p>Применять знания о продуктах, предлагаемых банковской системой при принятии решения об использовании конкретных продуктов.</p> <p>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</p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>Планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;</p> <p>Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p> <p>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>	