

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
для специальности *43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)*

Обязательный профессиональный блок

Общепрофессиональный цикл

2023г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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 обязательной частью общепрофессионального цикла ОПОП-П в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.03.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03, ОК 04, ОК 05,

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Код умений	Умения	Код знаний	Знания
ОК 03	Уо 03.01	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	Зо 03.01	основы предпринимательской деятельности
	Уо 03.02	применять современную научную профессиональную терминологию	Зо 03.02	содержание актуальной нормативно-правовой документации
	Уо 03.03	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Зо 03.03	современная научная и профессиональная терминология
	Уо 03.04	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи	Зо 03.04	возможные траектории профессионального развития и самообразования
	Уо 03.05	презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности		
	Уд 03.01	планировать прогнозировать и анализировать деловое общение	Зд 03.01	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении
	Уд 03.02	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Зд 03.02	специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта
		Зд 03.03	нормы и правила профессионального поведения и этикета	
ОК 04	Уо 04.01	организовывать работу коллектива и команды	Зо 04.01	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

	Уо 04.02	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Зо 04.02	основы проектной деятельности
	Уд 04.02	устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета	Зд 04.01	техники и приемы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения
			Зд 04.03	влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения
			Зд 04.04	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
			Зд 04.05	закономерности формирования и развития команды
ОК 05	Уо 05.01	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	Зо 05.01	особенности социального и культурного контекста
	Уо 05.02	Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Зо 05.02	правила оформления документов и построения устных сообщений
	Уд 05.01	использовать эффективные приемы управления конфликтами	Зд 05.01	закономерности формирования и развития команды

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. в форме практической подготовки	18
в т. ч.:	
теоретическое обучение	24
практические занятия	22
Самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация в форме 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 и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Тема 1.1. Основы психологии общения	Содержание	10/2	ОК 04 ОК 05	Уо 04.01, Зо 04.01, Уо 04.02, Зо 04.02, Уд 04.02, Зд 04.02, Зд 04.03, Зд 04.04, Зд 04.05, Зд 04.06, Зд 04.07, Зд 04.08, Уо 05.02, Зо 05.02, Уд 05.01, Зд 05.01
	1.Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения	6		
	2.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности			
	3.Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга			
	В том числе практических занятий	4/2		
	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	6/2	ОК 04	Уо 04.01, Зо 04.01, Уо 04.02, Зо 04.02, Уд 04.02, Зд 04.02, Зд 04.03, Зд
	1.Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль	4		

	2.Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация			04.04, Зд 04.05, Зд 04.06, Зд 04.07, Зд 04.08.
	В том числе практических занятий	4		
	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		
Тема 1.3. Деловое общение	Содержание	4/2	ОК 04 ОК 05	Уо 04.01, Зо 04.01, Уо 04.02, Зо 04.02, Уд 04.02, Зд 04.02, Зд 04.03, Зд 04.04, Зд 04.05, Зд 04.06, Зд 04.07, Зд 04.08, Уо 05.01, Зо 05.01, Уд 05.01, Зд 05.01
	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.	2		
	В том числе практических 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	8/2	ОК 04 ОК 05	Уо 04.01, Зо 04.01, Уо 04.02, Зо 04.02, Уд 04.02, Зд 04.02, Зд 04.03, Зд 04.04, Зд 04.05, Зд 04.06, Зд 04.07, Зд 04.08, Уо 05.01, Зо 05.01, Уд 05.01, Зд 05.01.
	1.Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача	2		
	В том числе практических занятий	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	8/4	ОК 04 ОК 05	Уо 04.01, Зо 04.01, Уд 04.02, Зд 04.02, Зд 04.03, Зд 04.06. Уо 05.01, Зо 05.01, Уд 05.01, Зд 05.01.
	1.Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. признакам	4		
	2.Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним			
	В том числе практических 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 1.6. Конфликты и пути их ликвидации	Содержание	8/4	ОК 03	Уо 03.01, Уо 03.02, Уо 03.03, Уо 03.04, Уо 03.05, Уд 03.01, Зо 03.01, Зо 03.02, Зо 03.03 Зо 03.04, Зд 03.01
	1.Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	4		
	2.Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом			
	В том числе практических занятий	4		
	Практическое занятие 11. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»	2		
Практическое занятие 12. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»	2			
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта		2		
Всего:		48/22		

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 образовательной программы по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

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. Основные печатные и электронные издания

1. 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, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>
2. 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, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
5. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/945172>
7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .
8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

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>
3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/942975>

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>	