МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ХАБАРОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА А.С. ПАНОВА»

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЦИКЛА**

**ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**

**для специальности**

* + 1. **43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

*Базовая подготовка*

*среднего профессионального образования*

*Очная форма обучения*

*на базе основного общего образования / среднего общего образования.*

Хабаровск, 2025 г

Рабочая программа обязательной общеобразовательной (профильной) дисциплины разработана на основе ФГОС СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 г. № 777, зарегистрировано в Минюсте России 29.09.2022 г. № 70278.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация-разработчик: |  | КГБ ПОУ ХТТТ |
| Разработчики программы: |  |  |
| Социальный педагог | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | Е.С. Науменко |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Программа утверждена на заседании ПЦК (наименование) | | |
| Протокол от \_\_\_.\_\_\_.20\_\_\_г. №\_\_\_\_\_ | | |
| Председатель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | А.В.Дроздова |
|  |  |  |
| СОГЛАСОВАНО: |  |  |
| Методист | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | А.В.Дроздова |
|  |  |  |
| Зам.директора по УПР | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | Т.О. Оспищева |

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины

2. Структура и содержание учебной дисциплины

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

5. Лист изменений и дополнений, внесенных в программу учебной дисциплины

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.06 Математические основы профессиональной деятельности**

**1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (далее ОК.) ОК. 01 – ОК. 09, профессиональных компетенций (далее ПК) ПК. 2.1 ПК. 2.6 ПК. 2.9

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код**  **ПК, ОК.** | **Умения** | **Знания** |
| ОК. 01 -  ОК. 09  ПК. 2.1 ПК. 2.6 ПК. 2.9 | 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** | **54** |
| **В т.ч. в форме практической подготовки** |  |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 18 |
| практические занятия | 22 |
| Самостоятельная работа | 12 |
| **Промежуточная аттестация** - 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** |
| **1** | **2** | 3 | **4** |
| **Тема 1.1. Основы психологии общения** | **Содержание учебного материала** | **2/4** | ОК. 01 -  ОК. 09  ПК. 2.1 ПК. 2.6 ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 12 |
| 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 |
| Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения.  Общение как восприятие людьми друг друга |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | 4 |
| Практическое занятие1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении | 2/0 |
| Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения | 2/2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | - |
| **Тема 1.2. Общение** | **Содержание учебного материала** | **2/4** | ОК. 01 -  ОК. 09  ПК. 2.1 ПК. 2.6 ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 12 |
| Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль | **2** |
| Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация |
| **В том числе практических и лабораторных 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 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **-** |
| **Тема 1.3. Деловое общение** | **Содержание учебного материала** | **2/2** | ОК. 01 -  ОК. 09  ПК. 2.1 ПК. 2.6 ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 12 |
| 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 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** | **2/4** | ОК. 01 -  ОК. 09  ПК. 2.1 ПК. 2.6 ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 12 |
| Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. | **2** |
| Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача |
|  | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |  |
| Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование» | 1 |
| Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией | 1 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **-** |
| **Тема 1.5. Психологическое воздействие и манипулирование** | **Содержание учебного материала** | **4/4** |  |
| Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам | **4** | ОК. 01 -  ОК. 09  ПК. 2.1 ПК. 2.6 ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 12 |
| **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 1.6. Конфликты  и пути их ликвидации** | **Содержание учебного материала** | **4/4** | ОК. 01 -  ОК. 09  ПК. 2.1 ПК. 2.6 ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 12 |
| Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов | 4 |
| Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом |
| **В том числе практических и лабораторных 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 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **12** |  |
| **Промежуточная аттестация - зачет** | | **2** |  |
| **Всего** | | **54** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Сервисная деятельность по видам транспорта»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
| **I. Специализированная мебель и системы хранения** | | |
| **Основное оборудование** | | |
| 1 | Парты | 15 |
| 2. | Стулья | 30 |
| 3. | Рабочее место преподавателя (стол и стул) | 1/1 |
| 4. | Шкаф |  |
| 5. | Стойка для сервисного обслуживания |  |
| **Дополнительное оборудование** | | |
| 1 | Доска учебная | 1 |
| **II Технические средства** | | |
| **Основное оборудование** | | |
| 1. | Компьютер преподавателя | 1 |
| 2. | Мультимедиапроектор | 1 |
| 3. | Экран | 1 |
| **III Демонстрационные учебно-наглядные пособия** | | |
| **Основное оборудование** | | |
| 1 | Плакаты |  |
| 2 | Дидактические материалы и плакаты |  |
| 4. | Стенды |  |
| 5. | Макеты и образцы |  |

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. 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>
2. 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:– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст: электронный.
3. 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.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты обучения*** | ***Критерии оценки*** | ***Методы оценки*** |
| 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 |

**5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Дата внесения изменения** | **№ страницы** | **До внесения изменения** | **После внесения изменения** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |