

**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

Обязательный профессиональный блок

Общепрофессиональный цикл

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	2
1. Общая характеристика	3
1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	26
1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины	26
2. Структура и содержание ДИСЦИПЛИНЫ	29
2.1. Трудоемкость освоения дисциплины.....	44
2.2. Содержание дисциплины	7
2.3. Курсовой проект (работа)	Ошибка! Закладка не определена.
3. Условия реализации ДИСЦИПЛИНЫ	10
3.1. Материально-техническое обеспечение	10
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	10
4. Контроль и оценка результатов освоения ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Цель и место дисциплины в структуре 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. Планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	основы предпринимательской деятельности	
	применять современную научную профессиональную терминологию	содержание актуальной нормативно-правовой документации	
	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	современная научная и профессиональная терминология	
	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи	возможные траектории профессионального развития и самообразования	
	презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности		
	планировать прогнозировать и анализировать деловое общение	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении	
	применять техники и приемы эффективного общения в	специфика делового общения, структура коммуникативного акта	

	профессиональной деятельности	и условия установления контакта	
		нормы и правила профессионального поведения и этикета	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	
	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	основы проектной деятельности	
	устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета	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	
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	особенности социального и культурного контекста	
	Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	правила оформления документов и построения устных сообщений	
	использовать эффективные приемы управления конфликтами	закономерности формирования и развития команды	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**2.1. Трудоемкость освоения дисциплины**

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	38	18
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	2	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-	-
Всего	40	18

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, акад. ч/ в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Основы психологии общения	Содержание	8/2	ОК 04 ОК 05
	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	4	
	2.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	
Самостоятельная работа обучающихся	2		
Тема 1.2. Общение	Содержание	4/2	ОК 04
	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 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
	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
	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	6/4	ОК 04 ОК 05
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. признакам Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним	2	
	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	-	
	Содержание	6/4	ОК 03

Тема 1.6. Конфликты и пути их ликвидации	1.Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом	2	
	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:		40/22	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

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. Учебно-методическое обеспечение

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/или электронные издания

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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 PROФобразование: [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 ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>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</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>	

