

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Чирикова Лилия Ивановна  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 27.11.2025 15:00:20  
Уникальный программный ключ:  
750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0cad5

Приложение  
к ОПОП- ППССЗ по специальности  
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам  
транспорта)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

для специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Базовая подготовка

среднего профессионального образования

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ:**

# 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» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03–05.

### 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	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
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	42
<b>В т.ч. в форме практической подготовки</b>	22
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	22
Самостоятельная работа	
<b>Промежуточная аттестации зачет с оценкой</b>	

## 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 <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1.1. Основы психологии общения</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	ОК 04 ОК 05
	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		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении		
	Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 1.2. Общение</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	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		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон»		

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

	Практическое занятие 4. «Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 1.3. Деловое общение</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	OK 04 OK 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.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	2	
	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.		
	Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 1.4. Деловая риторика</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	OK 04 OK 05
	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.		
	Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	2	
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»		
	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией		
<b>Тема 1.5. Психологическое воздействие и манипулирование</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	OK 04 OK 05
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	2	
	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»		
	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4	
<b>Тема 1.6. Конфликты и пути их ликвидации</b>	<b>Содержание</b>		OK 03
	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		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие 11. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»		
	Практическое занятие 12. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Всего:</b>		<b>20/22</b>	
<b>Промежуточная аттестация   зачет с оценкой</b>			

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой № 2321 Психология делового общения и конфликтология**

Оборудование:

- компьютер в сборе – 1 шт.,
- стол преподавателя -1 шт.,
- стул преподавателя – 1 шт.,
- стол ученический - 15 шт.,
- стул - 30 шт.

Наглядные учебные пособия – плакаты по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология»

**Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:**

Microsoft Office 2010 Professional Plus (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)

Microsoft Office 2007 Professional (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)

Microsoft Windows 10 Professional 64-bit Russian DSP OEI

Microsoft Windows 7/8.1 Professional

**При изучении дисциплины в формате электронного обучения с использованием ДОТ:**

1. При организации дистанционного обучения используются электронные платформы: Zoom, Moodle

#### **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. TheBasicsofBusinessInterculturalCommunication: 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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>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><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i></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>	

#### 5. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ:

5.1 Пассивные: используются следующие методы: опрос и практические занятия

5.2 Активные и интерактивные: в освоении дисциплины предусматриваются методы: деловые и ролевые игры, выполнения рефератов, подготовка сообщений к выступлениям по темам