

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИГ»

\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш  
Приказ № 145 от 31 августа 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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



г. Симферополь, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Ковалевская М.А. преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» рассмотрена на заседании ЦМК «Общепрофессиональных дисциплин»

Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

Председатель ЦМК В.Н. Елина

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Протокол № от «31» августа 2023 г.

Методист \_\_\_\_\_ Донченко Я.А.

©) Ковалевская М.А. – автор-составитель

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	7
3. Условия реализации учебной дисциплины	12
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

# 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.

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

Освоение производственной практики обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР №	Расшифровка
ЛР 1	Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательный свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный

	аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве
<b>ЛР 2</b>	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
<b>ЛР 3</b>	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней
<b>ЛР 4</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
<b>ЛР 5</b>	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права
<b>ЛР 6</b>	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации

<b>ЛР 7</b>	Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей
<b>ЛР 8</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
<b>ЛР 9</b>	Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде
<b>ЛР 10</b>	Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них
<b>ЛР 11</b>	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике
<b>ЛР 12</b>	Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и

	воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
--	--

## 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>	48
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	22
теоретическое обучение	18
практические занятия	22
<i>Самостоятельная работа</i>	6
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>	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	Домашнее задание	Коды компетенций и личностных результатов <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
<b>Тема 1.1. Основы психологии общения</b>	<b>Содержание</b>	10		ОК 04 ОК 05
	Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения	1	О.3 с. 5-8	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений.	1	О.3 с. 8- 12	
	Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения.	1	О.2. стр. 5- 8	
	Структура и средства общения. Единство общения и деятельности	1	О.2. стр. 12-15	
	Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения.	1	О.2. стр. 15-20	
	Общение как восприятие людьми друг друга	1	О.2. стр. 20-23	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4		
	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении	1	Проведение тренинга	
	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении	1	Анализ результатов	
Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения	1	Проведение тренинга		



	Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения	1	Анализ результатов	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-		
<b>Тема 1.2. Общение</b>	<b>Содержание</b>	8		ОК 04
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие.	1	Д.1. с. 217-222	
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль	1	Д.1. с. 223-232	
	Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.	1	О.3. с.41-45	
	Вербальная и невербальная коммуникация	1	О.2. стр. 12-20	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4		
	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон»	1	Решение задачи	
	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон»	1	Анализ результатов	
	Практическое занятие 4. «Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия	1	Проведение теста	
	Практическое занятие 4. «Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия	1	Анализ результатов	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-		
<b>Тема 1.3. Деловое общение</b>	<b>Содержание</b>	4		ОК 04 ОК 05
	Деловая этика и деловой этикет. Деловая беседа. Деловая переписка. Общие правила оформления документов.	1	О.1. с. 169-200	
	Деловые телефонные переговоры. Формы постановки вопросов. Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.	1	О.1. с.320-334	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4		
	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.	1	Подготовить публичное выступление	

	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.	1	Провести анализ публичных выступлений	
	Практическое занятие 6. Деловая игра «Оформление письменного информационного запроса»	1	Оформить запрос	
	Практическое занятие 6. Деловая игра «Оформление письменного информационного запроса»	1	Проанализировать запрос	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-		
<b>Тема 1.4. Деловая риторика</b>	<b>Содержание</b>	6		ОК 04 ОК 05
	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.	1	О.2. 85-102	
	Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача	1	О.1. с. 367-372	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4		
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»	1	Провести игру	
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»	1	Провести анализ игры	
	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией	1	Подготовить выступление	
	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией	1	Провести анализ выступления	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-		
<b>Тема 1.5. Психологическое воздействие и манипулирование</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>		ОК 04 ОК 05
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения.	1	О.1. с. 434- 444	
	Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам	1	О.2.с.267-276	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4		
	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»	1	Обсуждение ситуаций	
	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»	1	Обсуждение ситуаций	

	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	1	Анализ ситуаций	
	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	1	Анализ ситуаций	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-		
<b>Тема 1.6. Конфликты и пути их ликвидации</b>	<b>Содержание</b>	10		ОК 03
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	1	О.2.с.267-276	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	1	О.2 с .288-292	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	2		
	Практическое занятие 11. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»	1	Провести самодиагностику	
	Практическое занятие 11. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»	1	Подготовить анализ	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <b>Тема 1.6. Конфликты и пути их ликвидации</b> Самостоятельное изучение отдельных вопросов по теме 1. Типы конфликтных личностей 2. Морально-психологический климат в рабочей группе 3. Анализ психологической совместимости в рабочей группе 4. Составление доклада: «Профилактика конфликтов в рабочем коллективе» 5. Ошибки восприятия человека человеком в общении 6. Психологические различия между «Я-высказыванием» и «Ты-высказыванием» в напряженных ситуациях	<b>6</b>	Подготовить доклады	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>			
<b>Всего:</b>	<b>48</b>			

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

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

Кабинет «Социально-гуманитарных и математических дисциплин», оснащенный партами, стульями, рабочим местом преподавателя (стол и стул), шкафом, учебной доской, компьютером преподавателя, мультимедиапроектором, экраном, дидактическими материалами и плакатами, и информационными стендами.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **Основные печатные и электронные издания**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений: электронное учебное пособие / Г. В. Бороздина. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 228 с.

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Изд. 2-е. – Ростов н/Дону: Феникс, 2021. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование). Текст: непосредственный

3. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 11-е изд., стер. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с. Текст: непосредственный

##### **Дополнительные источники:**

1. Коноваленко, В.А. Психология менеджмента, Теория и практика: учебник для бакалавров /В.А. Конова, М.Ю. Коноваленко. Издательство Юрайт, 2019-368 с.

2. Лавриненко, В.Н. Психология общения: электронный учебник для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова; под редакцией В.Н. Лавриненко, Л.И.Чернышовой, — Москва: Издательство Юрайт, 2020; - 350 с.

3. Леонов, Н.И. Психология общения: электронное учебное пособие для СПО /Н.И.Леонов - 4-е издание, переработано и дополнено – Москва: Издательство Юрайт, 2020.-193 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки;</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами и действующими тарифами на транспортные перевозки, по требованиям выдвигаемым заказчиком услуг</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
<p>ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Оформлять проездные документы на пассажирские перевозки, багажные и грузовые перевозки в соответствии с действующими регламентами</p> <p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 1.3. Проводить финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями;</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Проводить кассовое обслуживание пассажиров и грузоотправителей по оплате транспортных услуг в том числе иностранных граждан и применять инструкции по работе техники в том числе на иностранном языке</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике</p>
<p>ПК 1.4. Обеспечивать страховые программы на транспорте;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Предлагать страховые услуги по бронируемым транспортным перевозкам, объяснять их суть, демонстрируя умение осуществлять коммуникацию на государственном языке Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях</p>
<p>ПК 1.5. Применять автоматизированные системы на транспорте</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии</p>	<p>Выполнять услуги бронирования с применением автоматизированных систем на транспорте, демонстрируя умение использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной</p>

для выполнения задач профессиональной деятельности	технологии	практике
--	------------	----------