



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»  
Авиационно-транспортный колледж**

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский



« 30 » мая 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**По специальности**

**43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

**заочная**

*(форма обучения)*

2023

ОДОБРЕНА  
Цикловой комиссией № 1  
«Общие гуманитарные и социально-  
экономические дисциплины»  
Протокол №11 от «16» *мая* 2023г.

Руководитель ЦК № 1

  
\_\_\_\_\_ А.Ю. Коломейчук

Составлена в соответствии с требованиями  
к оценке качества освоения выпускниками  
программы подготовки специалистов сред-  
него звена по специальности  
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам  
транспорта)

СОГЛАСОВАНО:

Директор АТК

  
\_\_\_\_\_ Я.В. Коломейцева

Ведущий специалист  
службы пассажирских перевозок  
ООО «Воздушные Ворота Северной  
Столицы»

  
\_\_\_\_\_ И.С. Холманских

Рассмотрена и рекомендована методи-  
ческим советом Авиационно-  
транспортного колледжа для выпуск-  
ников, обучающихся по специальности  
43.02.06 Сервис на транспорте (по ви-  
дам транспорта)  
Протокол № 8 от «23» *мая* 2023 г

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП СПО-ППССЗ
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины
4. Объем дисциплины и виды учебной работы
5. Содержание дисциплины
  - 5.1. Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины
8. Образовательные и информационные технологии
9. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины
10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» является частью основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» являются:

- освоение теоретическими знаниями и практическими навыками по психологии общения в практической деятельности и повседневной жизни обучающихся;
- знакомство обучающихся с сущностью, природой, причинами, механизмами конфликтов в трудовом коллективе, а также разработка путей их предотвращения и разрешения.

Задачами освоения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» являются:

- создание у обучающихся целостного представления о психике и личности человека, о творческой природе человеческой психики;
- ознакомление с системой основных психологических категорий и наиболее общими закономерностями психической деятельности человека;
- овладение техниками и приёмами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения;
- овладение техникой работы в команде;
- изучение основных теорий конфликтов, типологии конфликтов;
- освоение основными стилями взаимодействия в конфликтных ситуациях;
- рассмотрение методов разрешения конфликта.

.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП СПО - ППССЗ**

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» представляет собой дисциплину, относящуюся к общепрофессиональному циклу.

Дисциплина изучается на 3 курсе обучения.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ПК 2.6	Разрешать конфликтные ситуации

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- 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.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 36 часов

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 16 часов; самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	36
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	16
в том числе:	
лекции	12
лабораторные занятия	0
практические занятия	4
контрольные работы	0
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	20
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Внеаудиторная самостоятельная работа	20
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

**5.Содержание учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»  
5.1. Соотнесения тем (разделов) дисциплины, формируемых компетенций и видов занятий**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные занятия и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1.1. Основы психологии общения</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 03 ОК 04
	Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения. Общение как восприятие людьми друг друга.		
	<b>Практические занятия</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	6	
	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.	6	
<b>Тема 1.2. Общение</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 03 ОК 04
	<b>Практические занятия</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	6	
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация: жесты, мимика, позы	6	
<b>Тема 1.3. Деловое общение</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 03 ОК 04 ОК 05
	<b>Практические занятия</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	6	
	Деловая этика и деловой этикет. Деловая беседа. Деловая переписка. Сетевой этикет.	6	

	Общие правила оформления документов. Деловые телефонные переговоры. Формы постановки вопросов. Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.		
<b>Тема 1.4. Деловая риторика</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Деловая игра «Собеседование»	1	
	Подготовка выступления с самопрезентацией	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 1.5. Психологическое воздействие и манипулирование</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 03 ОК 04
	Основные приемы психологического воздействия.		
	<b>Практические занятия</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
	Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам.	2	
<b>Тема 1.6. Конфликты и пути их ликвидации</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	4	ОК 03 ОК 04 ПК 2.6
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.		
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Выявление стрессоустойчивости личности.	1	
	Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>		
<b>Всего</b>	<b>36/16</b>		



## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>.

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>.

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>.

4. Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517800> (дата обращения: 26.03.2023).

Дополнительные источники:

1. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513617>

2. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 381 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11660-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518479>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин».

Оборудование учебного кабинета:

1. посадочные места по количеству обучающихся,
2. место преподавателя,
3. комплект учебно-наглядных пособий,
4. комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и разработки).

Технические средства обучения:

1. персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;
2. оргтехника;
3. мультимедийный проектор

## **8. Образовательные и информационные технологии**

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль проводится преподавателем в начале изучения дисциплины с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц при изучении базовых дисциплин.

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих тем, а также приобрести начальные практические навыки.

Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках

подготовки обучающихся. Практические занятия предусматривают участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практические занятия и курсовой проект по дисциплине являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой. Самостоятельная работа включает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных.

## 9. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- ролей и ролевых ожидания в общении;</li> <li>- специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта;</li> <li>- норм и правил профессионального поведения и этикета;</li> <li>- механизмов взаимопонимания в общении;</li> <li>- техник и приёмов общения, правил слушания ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- влияния индивидуальных особенностей партнеров на</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умения правильно применять термины и определения;</li> <li>- демонстрация норм и правил профессионального поведения и этикета;</li> <li>- описание способов разрешения конфликтов;</li> <li>- демонстрация техники работы в команде.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование</li> <li>- устный опрос</li> <li>- практическая работа</li> <li>- дифференцированный зачет</li> </ul>

процесс общения; – источников, причин, видов и – способов разрешения конфликтов; – закономерности формирования и развития команды; – техники работы в команде.		
<b>Умения:</b> – 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.	- тестирование - практическая работа - дифференцированный зачет

## 10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания дисциплины «Психология делового общения и конфликтологии» характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Учебные занятия начинаются и заканчиваются по времени в соответствии с утвержденным режимом АТК в аудиториях согласно семестровым расписаниям теоретических занятий. На занятиях, предусмотренных расписанием, обязаны присутствовать все обучающиеся.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплинам. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах. Эта цель определяет дидактическое назначение лекции, которое заключается в том, чтобы ознакомить обучающихся с основным содержанием, категориями,

принципами и закономерностями изучаемой темы и предмета обучения в целом, его главными идеями и направлениями развития. Именно на лекции формируется научное мировоззрение обучающегося, закладываются теоретические основы фундаментальных знаний будущего управленца, стимулируется его активная познавательная деятельность, решается целый ряд вопросов воспитательного характера.

Практические занятия проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Основным содержанием этих занятий является практическая работа каждого обучающегося. Назначение практических занятий – закрепление, углубление и комплексное применение на практике теоретических знаний, выработка умений и навыков обучающихся в решении практических задач. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности. Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам дисциплины и имеют целью углубленно изучить ее содержание, привить обучающимся навыки самостоятельного поиска и анализа информации, умение делать обоснованные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде дифференцированного зачета на 3 курсе обучения. К моменту сдачи промежуточной аттестации должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Промежуточная аттестация позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения и конфликтологии разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

**Разработчики:**

ФГБОУ ВО СПбГУ ГА

им. А.А.Новикова

(место работы)

преподаватель

(занимаемая должность)



А.Ю. Коломейчук

(подпись, инициалы, фамилия)

**Эксперты:**

ООО «Воздушные Ворота

Северной Столицы»

(место работы)

Ведущий специалист

службы пассажирских перевозок

(занимаемая должность)



Е.С. Холманских

(подпись, инициалы, фамилия)

**Программа согласована:**

Руководитель ППССЗ



Чугунова С.А./

подпись Ф.И.О.

Директор АТК



/Коломейцева Я.В./

подпись Ф.И.О.