



**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)**

**очная**  
(форма обучения)

2023

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

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»

 В.С. Холманских



Official blue circular stamp of the company "Air Gates of the North Capital" (ООО «Воздушные Ворота Северной Столицы»). The stamp contains the text: "Служба Пассажира", "ГЕНДиректор", "Санкт-Петербург", and "43.02.06 Сервис на транспорте". A signature in blue ink is written across the stamp.

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» *июня* 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 теоретических и практическими навыков 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 - ПССЗ**

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

Дисциплина изучается в 3 семестре.

### 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 34 часа; самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

| Вид учебной работы   | Объем часов |
|--|-------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                                       | 36          |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>                            | 36          |
| в том числе:   |             |
| лекции   | 16          |
| лабораторные занятия   | 0           |
| практические занятия   | 18          |
| контрольные работы   | 0           |
| курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>                               | -           |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>                                 | 2           |
| в том числе:   |             |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i> | -           |
| Внеаудиторная самостоятельная работа   | 2           |
| 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. Основы психологии общения</b>  | <i>Содержание учебного материала</i>   | 4           | ОК 03.<br>ОК 04   |
|   | Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения.<br>Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.<br>Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга. |             |   |
|   | <b>Практические занятия</b>  | 2           |   |
|   | Тренинг: темперамент, его особенности в общении  | 1           |   |
|   | Тренинг: Ваш стиль делового общения.   | 1           |   |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> | -  |             |   |
| <b>Тема 2. Общение</b>                    | <i>Содержание учебного материала</i>   | 2           | ОК 03.<br>ОК 04   |
|   | 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.   |             |   |
|   | <b>Практические занятия</b>  | 4           |   |
|   | Тренинг: «испорченный телефон»   | 2           |   |
|   | Тренинг: Невербальная коммуникация: жесты, мимика, позы  | 2           |   |

|  |   |          |                            |          |
|--|---|----------|----------------------------|----------|
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | -        |                            |          |
| <b>Тема 3. Деловое общение</b>                               | <i>Содержание учебного материала</i>  | 2        | ОК 03.<br>ОК 04.<br>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. |          |                            |          |
|  | <b>Практические занятия</b>   | <b>4</b> |                            |          |
|  | Деловая игра: публичное выступление.  | 2        |                            |          |
|  | Деловая переписка, оформление деловых писем   | 2        |                            |          |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | <b>2</b> |                            |          |
|  | Сетевой этикет  | 2        |                            |          |
| <b>Тема 4. Деловая риторика</b>                              | <i>Содержание учебного материала</i>  | 2        | ОК 03.<br>ОК 04.<br>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 5. Психологическое воздействие и манипулирование</b> | <i>Содержание учебного материала</i>  | 2        | ОК 03.<br>ОК 04.           |          |
|  | Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам.  |          |                            |          |
|  | <b>Практические занятия</b>   |          |                            | <b>2</b> |
|  | Распознавание приемов манипулирования окружающими.  |          |                            | 2        |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |          |                            | -        |
| <b>Тема 6. Конфликты и пути их ликвидации</b>                | <i>Содержание учебного материала</i>  | 2        | ОК 03.<br>ОК 04<br>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>4</b>  |  |
|                                 | Выявление стрессоустойчивости личности.  | 2         |  |
|                                 | Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности» | 2         |  |
|                                 | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                                      | -         |  |
| <b>Дифференцированный зачет</b> |  | <b>2</b>  |  |
| <b>Всего</b>                    |  | <b>36</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<br/>(освоенные умения, усвоенные знания)</b>   | <b>Основные показатели<br/>оценки результата</b>  | <b>Формы и<br/>методы<br/>контроля и оценки<br/>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 процесс общения;</li> <li>- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерности формирования</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> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| и развития команды;<br>– техники работы в команде.  | 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. |   |
| <b>Умения:</b><br>– планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;<br>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;<br>– устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;<br>– использовать эффективные приемы управления конфликтами. |  | – тестирование<br>– практическая работа<br>– 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 в 3 семестре. 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 конфликтология 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.