



**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

«июня» 2025 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

очная

2025

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 1
«Общие гуманитарные и социально-
экономические дисциплины»
Протокол № 13 от «15» 04 2025 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 пасса-
жирских перевозок Дирекции по на-
земному обслуживанию ООО «Воз-
душные Ворота Северной Столицы»

 И.Д. Колесникова

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 № 6 от «29» 04 2025 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 деятельности
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 дисциплины
10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Целями освоения дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» являются:

- освоение теоретических знаний и практических 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.

Задачей освоения дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» является формирование у обучающихся знаний и умений, позволяющих развивать профессионально важных качества и значимые свойства личности, в том числе способность решать социально-психологические проблемы, возникающие в коллективах за счет приобретения умений разрешать конфликты в различных сферах деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП СПО - ППССЗ

Дисциплина ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» представляет собой дисциплину, относящуюся к общепрофессиональному циклу.

Дисциплина изучается в 1 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 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 дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- технику и приёмы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальные особенности партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды;
- техники работы в команде.

В результате освоения 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.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Всего -36 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Всего	36
Контактная работа (всего)	36
в том числе:	
лекции	16
лабораторные занятия	-
практические занятия	18
курсовая работа (проект) <i>(при наличии)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

5.Содержание дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

5.1. Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций

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
Тема 1.1. Основы психологии общения	<i>Содержание учебного материала</i>	4	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.		
	Практические занятия	2	
	Тренинг: темперамент, его особенности в общении	1	
	Тренинг: Ваш стиль делового общения.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.2. Общение	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 05
	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.		
	Практические занятия	4	
	Тренинг: «испорченный телефон»	2	

	Тренинг: Невербальная коммуникация: жесты, мимика, позы	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.3. Деловое общение	<i>Содержание учебного материала</i>	2	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.		
	Практические занятия	4	
	Деловая игра: публичное выступление.	2	
	Деловая переписка, оформление деловых писем	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Сетевой этикет	2	
Тема 1.4. Деловая риторика	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 05
	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача.		
	Практические занятия	2	
	Деловая игра «Собеседование»	1	
	Подготовка выступления с самопрезентацией	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.5. Психологическое воздействие и манипулирование	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 05 ПК 2.6
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам.		
	Практические занятия	2	
	Распознавание приемов манипулирования окружающими.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.6. Конфликты и пути их ликвидации	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 05 ПК 2.6.
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		

	Практические занятия	4	
	Выявление стрессоустойчивости личности.	2	
	Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Дифференцированный зачет		2	
Всего		36/34	

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. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560954> (дата обращения: 13.04.2025).

2. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566017> (дата обращения: 13.04.2025).

3. *Скибицкая, И. Ю.* Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431> (дата обращения: 13.04.2025).

Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565902> (дата обращения: 13.04.2025).

Дополнительные источники:

1. *Колышкина, Т. Б.* Деловая культура : учебник для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562343> (дата обращения: 13.04.2025).

6. *Базаров, Т. Ю.* Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20440-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560022> (дата обращения: 13.04.2025).

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,
- 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:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;
- оргтехника;
- мультимедийный проектор.

8. Образовательные и информационные технологии

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. 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 практически 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 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 дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать: – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; – нормы и правила профессионального поведения и этикета; – механизмы взаимопонимания в общении; – технику 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;	- демонстрирует знание терминов и определение в области психологии, делового общения, конфликтологии; - описывает нормы и правила профессионального поведения и этикета; - описывает способы разрешения конфликтов; - поясняет техники работы в команде.	- тестирование - устный опрос - практическая работа - дифференцированный зачет.

– техники работы в команде.	- выстраивает эффективное деловое общение, - осуществляет коммуникацию с окружающими, - демонстрирует умение вести деловую переписку, - демонстрирует умение осуществлять саморегуляцию поведения, - демонстрирует навык учитывать особенности партнера при общении, - демонстрирует навык распознавать попытки манипулирования окружающими, - демонстрирует умение эффективно разрешать конфликтные ситуации.	
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.		- тестирование - практическая работа - дифференцированный зачет.

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» 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.

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 1 семестре. К моменту сдачи промежуточной аттестации должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Промежуточная аттестация позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Рабочая программа дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 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 Ведущий специалист

Северной Столицы»

Службы пассажирских перевозок

Дирекции по наземному обслуживанию

(место работы)

(занимаемая должность)

И.Д. Колесникова

(подпись, инициалы, фамилия)



Программа согласована:

Руководитель ППССЗ

/Чугунова С.А./

подпись Ф.И.О.

Директор АТК

/Коломейцева Я.В./

подпись Ф.И.О.