

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
Протокол
от «24» апреля 2024 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от «24» апреля 2024 г.
№ 803/132а

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОП.08 Психология делового общения и конфликтология.

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам) (базовая подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-41	-
Курс	2	-
Семестр	4	-
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	44	-
- лекции, уроки, час.	32	-
- практические занятия, час.	10	-
- лабораторные занятия, час.	0	-
- курсовой проект/работа, час.	0	-
- промежуточная аттестация, час.	2	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч	0	-
- самостоятельная работа, час.	0	-
- консультации, час.	0	-
- экзамен, час.	0	-
Самостоятельная работа, час.	0	-
Итого объём образовательной программы, час.	44	-
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль	-

2024 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26.08.2022 года.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Касьянова Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 3 «Социальные дисциплины»
Протокол № 8 от «13» марта 2024 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем
№ 10 от «24» апреля 2024 г.

Содержание

1	Общая характеристика программы	3
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	3
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	4
2	Структура и содержание программы	6
2.1	Структура и объём программы	6
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	7
2.3	Тематический план и содержание программы	8
3	Условия реализации программы	14
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	14
3.2	Учебно-методическое обеспечение программы	14
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	15
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	17

1 Общая характеристика программы

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

Цели дисциплины: Основной целью освоения учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является получение студентами основных коммуникативных навыков (управление стрессами, уверенное поведение, социальные навыки), формирует представление об основных понятиях теории общения, показывает значение стратегий, средств, форм и методов успешного построения эффективного межличностного взаимодействия и деловых контактов; стратегиях поведения в конфликте и технологий разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами.

Знать:

З1 - цели, функции, виды и уровни общения;

З2- роли и ролевые ожидания в общении;

З3- специфику делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта;

З4 - норм и правил профессионального поведения и этикета;

З5 - механизмы взаимопонимания в общении;

З6- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З7- этические принципы общения;

З8 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

З9 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

З10 -закономерности формирования и развития команды;

З11- техники работы в команде.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

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;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное

поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Дисциплина входит в общий профессиональный учебный цикл и предусматривает использование часов вариативной части.

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
У2 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Раздел 2. Общение и деятельность Тема 2.4. Психологические особенности общения. Вербальное и невербальное общение.	2	Для приобретения навыков по проведению собеседования при устройстве на работу.
32- роли и ролевые ожидания в общении; 33- специфику делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта; 34 - норм и правил профессионального поведения и этикета; 35 - механизмы взаимопонимания в общении 36- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 37- этические принципы общения;	Раздел 2. Общение и деятельность ПР № 2 Коммуникативный тренинг «Коммуникативные барьеры и способы их преодоления»	2	Для получения знаний, способах преодоления коммуникативных барьеров, для успешной коммуникации.

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;			
Итого		4	

2 Структура и содержание программы

2.1 Структура и объем программы

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация
Введение	8	-	8	6	2	-	-	-
Раздел 1. Основы психологического общения.	14	-	14	12	2	-	-	-
Раздел 2. Общение и деятельность	10	-	10	6	4	-	-	-
Раздел 3 Деловое общение.	10	-	10	8	2	-	-	-
Раздел 4. Конфликты и пути их преодоления.	2	-	2	-	-	-	-	2
Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля	44	-	44	32	10	-	-	2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования (9 классов)

Учебный год	2024/2025		2025/2026		2026/2027		2027/2028		ИТОГО
Курс	I		II		III		IV		
Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:				44					44
- лекции, уроки, час.				32					32
- практические занятия, час.				10					10
- лабораторные занятия, час.				-					-
- курсовой проект/работа, час.				-					-
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.				2					2
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:				-					-
- самостоятельная работа, час.				-					-
- консультации, час.				-					-
- экзамен, час.				-					-
Самостоятельная работа, час.				0					0
Итого объём образовательной программы, час.				44					44
Форма промежуточной аттестации				СК					СК

2.3 Тематический план и содержание программы

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
Семестр 4 (9 кл.)					
Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения					
1.	Введение. Цель и задачи учебной дисциплины Психология делового общения и конфликтология. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Входной контроль знаний. Задание на знание базовых знаний по психологии.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.3-4	У1-У5, 31-32 ОК 01-09
2.	Тема 1.1. Основы психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Структура, цели и функции общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.9-32	У1-У5, 31-32 ОК 01-09
3.	Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения. Индивидуальные психологические особенности личности в общении. Темперамент: понятие, виды. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	2	Презентация по теме занятия	Д1 Д2	У1-У5, 31-32 ОК 01-09
4.	Практическое занятие №1 Определение личного темперамента , его особенностей в общении.	2	Методические по выполнению практической работы	О3	У1-У5, 31-32 ОК 01-09
Раздел 2. Общение и деятельность					
14					

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
5.	Контрольная работа № 1 «Основы психологического общения» по разделу 1 Тема 2.1. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Общение как восприятие людьми друг друга. Психологические эффекты восприятия: стереотип восприятия, эффект ореола, фактор превосходства, фактор статуса, фактор «отношение к нам», каузальная атрибуция, проекция, эффект снисходительности, эффект фаворитизма.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.47-62	У1-У5, 32-35 ОК 01-09
6.	Тема 2.2.Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Дефекты межличностного общения.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.53-59	У1-У5, 32-35 ОК 01-09
7.	Тема 2.2 Интерактивная сторона общения. 1. Структура межличностного взаимодействия: уровни общения, формальное и неформальное взаимодействие. 2. Стратегии и тактики взаимодействия: взаимопонимание, координация, согласование, партнерство. Правила корпоративного поведения в команде.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.79-113	У1-У5, 32-35 ОК 01-09
8.	Тема 2.3. Коммуникативная сторона общения. Понятие, цели, элементы коммуникативного процесса. Помехи ,искажающие информации. Коммуникативные барьеры в коммуникации(логический,семантический,стилистический,фонетический,барьер установки, психологической защиты,барьер характера)	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.113-149	У1-У5, 32-35 ОК 01-09
9.	Тема 2.4. Психологические особенности общения. Вербальное и невербальное общение. Слушание в межличностном общении: виды и функции слушания. 20 золотых правил общения с людьми.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.159-161	У1-У5, 32-35 ОК 01-09

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
10.	Тема 2.5. Технологии обратной связи в говорении и слушании: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование). Вопросы и ответы в межличностном общении.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.135-149	У1-У5, 32-35 ОК 01-09
11.	Практическое занятие № 2 Коммуникативный тренинг «Коммуникативные барьеры и способы их преодоления»	2	Методические по выполнению практической работы	О3	У1-У5, 32-36 ОК 01-09
	Раздел 3 Деловое общение.	10			
12.	Контрольная работа № 2 «Общение и деятельность» по разделу 2 Тема 3.1 Формы делового общения и их характеристики. Переговоры : этапы ведения переговоров. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.231-251	У1-У5, 34-39 ОК 01-09
13.	Тема 3.2. Деловые телефонные переговоры.. Этикет делового письма. Практическое занятие № 3 Тренинг « Технологии общения по телефону ,правила деловой переписки»	2	Методические по выполнению практической работы	О3	У1-У5, ОК 01-09
14.	Тема 3.3 Деловая риторика. Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Самопрезентация: основные приемы успешной самопрезентации.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.240-251	У1-У5, 34-39 ОК 01-09
15.	Практическое занятие № 4 Проведение деловой игры «Пресс-конференция»	2	Методические по выполнению практической работы	О3	У1-У5, 34-39 ОК 01-09

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
16.	Тема 3.4 Психологическое воздействие и манипулирование. Основные приемы психологического воздействия (убеждение, заражения, внушения, манипулирование). Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам. Манипуляции в деловом общении.	2	Презентация по теме занятия	Д1 Д2	У1-У5, 34-39 ОК 01-09
	Раздел 4. Конфликты в деловом общении	10			
17.	Контрольная работа №3 <i>«Деловое общение»</i> по разделу 3. Тема 4.1 Конфликт: понятие конфликта и его виды, структура. Причины конфликта. Стратегии разрешения конфликта. Этапы и алгоритм анализа конфликта	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.269-277	У1-У5, 36-311 ОК 01-09
18.	Тема 4.2. Конфликты в профессиональной деятельности. Основные модели поведения личности в конфликте. Конфликты и трансактный анализ Э.Берна. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии в конфликте. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.281-292 Д1 Д2	У1-У5, 36-311 ОК 01-09
19.	Тема 4.3. Эффективные приемы управления конфликтами. Технологии управления конфликтами: Виды, содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии. Этика делового общения в организации.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.299-310 Д1 Д2	У1-У5, 36-311 ОК 01-09
20.	Практическое занятие № 5 Решение ситуативных задач по теме « Конфликты в профессиональной деятельности».	2	Методические по выполнению практической работы	О3	У1-У5, 36-311 ОК 01-09

№ занятия	<p align="center">Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</p>	<p align="center">Объём часов</p>	<p align="center">Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение</p>	<p align="center">Литература §, стр. Домашнее задание</p>	<p align="center">Коды формируемых умений и знаний, компетенций</p>
21.	<p>Контрольная работа № 4 «Конфликты в деловом общении» по разделу 4 Тема 4.4. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	2	Презентация по теме.	О3	У1-У5, 36-311 ОК 01-09
22.	Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля	2			
	Всего за 4 семестр (9 кл.)	44			
	Итого объем образовательной программы	44			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

Для реализации программы предусмотрены учебные помещения.

Кабинет « Социально-гуманитарных дисциплин»

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: компьютер, мультимедийная установка.

3.2 Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

О1 **Бороздина, Г. В.** Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование)

О2 **Кашапов, М. М.** Основы конфликтологии: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 116 с. — (Профессиональное образование).

О3 **Касьянова Е.В.** Методические рекомендации для выполнения практических работ/ Е.В. Касьянова – СПб.: АТТ, 2023.

Дополнительная литература:

Д1 **Козырев, Г. И.** Основы конфликтологии: учебник / Г. И. Козырев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 240 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0925-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1832156> (дата обращения: 20.12.2022). – Режим доступа: по подписке.

Д2 **Ефимова, Н. С.** Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1 - планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;	Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации; Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, Используют эффективные приемы управления конфликтами.	Контрольная работа Практическое занятие Семестровый контроль
У2- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;		
У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;		
У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;		
У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами.		
Знать:		
31 - цели, функции, виды и уровни общения;	Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, причины, способы разрешения конфликтных ситуаций, распознавания манипуляций, владеть приемами проведения деловых переговоров. знать приемы саморегуляции для профилактики конфликтных ситуаций.	Контрольная работа Практическое занятие Семестровый контроль
32- роли и ролевые ожидания в общении;		
33- специфику делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта;		
34 - норм и правил профессионального поведения и этикета;		
35 - механизмы взаимопонимания в общении;		
36- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;		
37- этические принципы общения;		
38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;		

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
39 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;		
310 -закономерности формирования и развития команды;		
311- техники работы в команде.		

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Дисциплина: ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам) (базовая
подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-41	-
Курс	2	-
Семестр	4	-
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль	-

2024 г.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Касьянова Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 3 « Социальные дисциплины»
Протокол № 8 от «13» марта 2024 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем
№ 10 от «24» апреля 2024 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от «24» апреля 2024 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№ 803/132а от «24» апреля 2024 г.

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в форме семестрового контроля в 4 семестре (9 кл.).

Семестровый контроль проводится одновременно для всей группы на последнем занятии путём выведения средней оценки за все запланированные программой контрольные задания.

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1 - планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;	Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации; Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, Используют эффективные приемы управления конфликтами.	Контрольная работа Практическое занятие Семестровый контроль
У2- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;		
У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;		
У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;		
У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами.		
Знать:		
З1 - цели, функции, виды и уровни общения;	Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, причины, способы разрешения конфликтных ситуаций, распознавания манипуляций, владеть приемами проведения деловых переговоров.	Контрольная работа Практическое занятие Семестровый контроль
З2- роли и ролевые ожидания в общении;		
З3- специфику делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта;		
З4 - норм и правил		

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
профессионального поведения и этикета;	знать приемы саморегуляции для профилактики конфликтных ситуаций.	
35 - механизмы взаимопонимания в общении;		
36- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;		
37- этические принципы общения;		
38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;		
39 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;		
310 -закономерности формирования и развития команды;		
311- техники работы в команде.		

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Условия приема: до сдачи семестрового контроля допускаются студенты, выполнившие все контрольные задания и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- четыре контрольные работы;
- пять практических занятий;

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:

Семестровый контроль включает все контрольные задания.

Время проведения: 90 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии по дисциплине, контрольные задания проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам текущих контрольных заданий, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

2.2 Критерии и система оценивания

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объеме и средняя оценка составляет 4,6 и более.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объеме и средняя оценка по заданиям составляет 3,6 - 4,5.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объеме и средняя оценка по заданиям составляет 3,0 - 3,5.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объеме и средняя оценка составляет 2,9 и менее; если студент выполнил контрольные задания не в полном объеме или выполнил не все контрольные задания.

3 Пакет экзаменуемого

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ

- 1) Контрольная работа №1 «Основы психологического общения».
- 2) Контрольная работа №2 «Общение и деятельность»
- 3) Контрольная работа №3 «Деловое общение»
- 4) Контрольная работа №4 «Конфликты в деловом общении»

Отчеты по практическим работам

- 5) Практическое занятие № 1 «Определение личного темперамента, его особенностей в общении»
- 6) Практическое занятие № 2 «Коммуникативный тренинг «Коммуникативные барьеры и способы их преодоления»»
- 7) Практическое занятие № 3 «Тренинг «Технологии общения по телефону, правила деловой переписки»»
- 8) Практическое занятие № 4 «Проведение деловой игры «Пресс-конференция»
- 9) Практическое занятие № 5 Решение ситуативных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»

3.2 Перечень вопросов для подготовки к семестровому контролю.

1. Что такое Психология. Что изучает Психология?
2. В каком веке возникла психология как наука?
3. Кто является основоположником науки Психологии?
4. Дайте определение понятию общения.
5. Назовите функции, которые проявляются в общении
6. Назовите структурные элементы общения?
7. Назовите модели и стили общения?
8. Основная цель общения? Речь в общении и какова ее роль?
9. Сформулируйте, в чем состоит особенности перцептивной функции общения?
10. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
11. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
12. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
13. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
14. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
15. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
16. Назовите эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
17. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолеть?
18. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
19. Назовите ключи доступа в сенсорные каналы в виде подстройки?
20. Что такое самопрезентация и каковы техники их осуществления?
21. Каковы место и роль коммуникативной функции общения?
22. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
23. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
24. Почему в процессе взаимодействия возникает не конгруэнтность? Что означает этот термин?
25. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
26. Каковы семь способов задавания вопросов на понимание?
27. Выделите особенности интерактивной функции общения?

28. Какие уровни взаимодействия существуют?
29. В чем специфика позиций взаимодействия «Родитель», «Взрослый», «Ребенок»?
30. Какие стратегии взаимодействия вы знаете? Выделите характеристики для их отличия.
31. Каковы признаки совместимости и вработываемости деловых партнеров?
32. Чем отличается групповая работа от работы командной. Какую роль играет лидер в командной работе?
33. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
34. Назовите формы делового общения?
35. Назовите основные функции и виды деловой беседы?
36. Назовите основные этапы деловой беседы?
37. Какие требования необходимо соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
38. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражения?
39. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?
40. В чем отличие само презентации от публичной презентации?
41. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма? Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
42. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?
43. Каково содержание понятие конфликта?
44. Назовите основные виды конфликтов?
45. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
46. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов? Какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
47. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
48. Что такое алгоритм анализа конфликтной ситуации? Какие этапы он включает?
49. Почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
50. Какие виды агрессии вы знаете?
51. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
52. В чем сложность стиля «сотрудничества» для анализа и разрешения конфликта?
53. Какие приемы саморегуляции в общении для предотвращения конфликтных ситуаций вы знаете?

ЗАЧЁТНЫЙ ТЕСТ

Дисциплина: ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка).

Теоретические вопросы:

- 1) Что такое Психология?
- 2) В каком веке возникла психология как наука?

Тест:

№	Вопросы	Варианты ответов
1.	Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ	1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений. 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения. 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка. 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.
2.	Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?	1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений. 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения. 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка. 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.
3.	3. Следует выбрать из приведенных суждений правильное	1) Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту. 2) Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания. 3) Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль. 4) Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.
4.	4. Кому из нижеперечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ... физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель	1) Асрастьян 2) Леонтьев 3) Павлов 4) Рубинштейн 5) Сеченов

№	Вопросы	Варианты ответов
	особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:	
5.	Конгруэнтность – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Адекватность поведения ситуации. 2. Совпадение репрезентативных систем терапевта и клиента. 3. Совпадение самовосприятие и внешней оценки. 4. Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.
6.	«Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Эмансипированное самоутверждение. 2. Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей. 3. Работа с фактами и объективной реальностью. 4. Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.
7.	Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли раскрыты в трудах:	<ol style="list-style-type: none"> 1 Гельвеция. 2. Конфуция. 3. Лейбница. 4. Бэкона 5. Канта. 6. Карнеги.
8.	С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цель общения – вне самого взаимодействия субъектов. 2. Цель общения в нем самом. 3. Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения. 4. Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.
9.	Свойства речи – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Темп речи. 2. Громкость речи. 3. Тембр речи. 4. Количество пауз. 5. Интонация.
10.	К лояльным приемам спора относят:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Захват инициативы. 2. Использование эмоционально окрашенных понятий. 3. Подмена тезиса. 4. Обращение аргументов оппонента против него самого. 5. Умение держать в памяти весь спор. 6. Предвзятая интерпретация.
11.	Стратегии поведения. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Избегание. 2. Противоборство. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Компромисс.
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сотрудничество 2. Избегание. 3. Противоборство.

№	Вопросы	Варианты ответов
		4. Уступчивость. 5. Компромисс.
13.	Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Компромисс. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Противоборство.
14.	Рефлексивное слушание – это:	1. Уточнение. 2. Внимательное молчание 3. Перефразирование. 4. Минимализация ответов. 5. Отражение чувств. 6. Ограниченное число вопросов.
15.	Опико-кинетические средства общения – это	1. жесты; 2. паузы; 3. логичность речи; 4. мимика.
16.	Лидер в производственной группе	1. регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; 2. не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции; 3. назначается; 4. обладает определенной системой различных санкций.
17.	Манипулятивный стиль общения	1. имеет тайный характер намерений; 2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего результата; 3. предполагает ясность внутренних приоритетов; 4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
18.	Эффект стереотипизации:	1. удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала; 2. возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств; 3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов; 4. возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.
19.	Главный закон психологии общения гласит: нужно учитывать на каком уровне взаимодействия находишься	1.Примитивный уровень; 2.Манипулятивный уровень; 3. Стандартизированный уровень;

№	Вопросы	Варианты ответов
	<p>ты сам и твой собеседник. Если вы в коммуникации находитесь на разных уровнях взаимодействия и в разных режимах взаимодействия, то никакого нормального общения не выйдет.</p> <p>На каком уровне взаимодействия достигается полное доверительное взаимопонимание, единомыслие между людьми?</p>	<p>4. Конвенциональный уровень; 5. Игровой уровень; 6. Деловой уровень; 7.Духовный уровень;</p>
20.	<p>Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?</p>	<p>1.Эмоциональный настрой 2.Выразительность речи оратора 3. Зрительный контакт 4.Логика изложения 5.Время выступления 6.Невербальные сигналы</p>
21.	<p>Существуют несколько техник задавания вопросов. К какой технике относятся данные вопросы?: Вам будет удобно, если мы назначим встречу в пятницу? Вы сами составите договор или позволите это сделать нашим специалистам? Для вас будет удобно произвести диагностику всей электросистемы оборудования или только одного блока?</p>	<p>1.Закрытые вопросы; 2.Открытые вопросы; 3.Альтернативные вопросы; 4.Уточняющие вопросы; 5.Наводящие вопросы; 6.Риторические вопросы;</p>
22.	<p>К какой технике относятся следующие вопросы? Ну разве этот способ решения проблемы не великолепен? Разве я могу не принять ваше предложение? Как я могу с вами не согласиться?</p>	<p>1.Закрытые вопросы; 2.Открытые вопросы; 3.Альтернативные вопросы; 4.Уточняющие вопросы; 5.Наводящие вопросы; 6.Риторические вопросы;</p>
23.	<p>Вероятно, вы уже использовали все эти техники задавания вопросов в разных сферах своей жизни, однако осознанное их применение может помочь добиться намного больших целей. Обычно люди реагируют позитивно на просьбу высказать свое мнение или рассказать, что они делают, простой вопрос «Что ты об этом думаешь?» способен разговорить почти любого человека. В каких сферах деятельности этот вопрос будет наиболее эффективен?</p>	<p>1.Обучение 2.Взаимоотношения 3.Лидерство 4.Убеждение людей 5.Разрядка обстановки</p>
24.	<p>Назовите основные виды конфликтов?</p>	<p>1.Внутри личностный; 2.Межличностный; 3.Межгрупповой 4.Между личностью и группой; 5.Этнический конфликт;</p>

№	Вопросы	Варианты ответов
		6. Все ответы верны
25.	Какие приемы саморегуляции в общении для предотвращения конфликтных ситуаций вы знаете?	1. Осознанное управление эмоциями 2. Медитация; 3. Дыхательные техники; 4. Занятия физическими упражнениями 5. Прогулки на свежем воздухе 6. Соблюдение режима активности и сна; 7. Улыбка 8. Юмор; 9. Все ответы верны;

РЕЦЕНЗИЯ **на рабочую программу**

по дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология.
для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая
подготовка)

Рабочая программа разработана Касьяновой Е.В., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка), утверждённого приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26.08.2022 года.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику программы;
- структуру и содержание программы;
- условия реализации программы;
- контроль и оценку результатов освоения программы;
- комплект контрольно-оценочных средств.

В общей характеристике программы определены цели и планируемые результаты освоения программы.

В структуре определён объём часов, виды учебной работы и форма промежуточной аттестации.

Содержание программы раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы, их содержание, объём часов, перечислены лабораторные и практические работы. Так же в содержании указаны общие и профессиональные компетенции, личностные результаты на формирование которых направлено изучение.

Условия реализации программы содержат требования к минимальному материально-техническому обеспечению и информационному обеспечению обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением – комплектом контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Реализация рабочей программы дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Жуковская А.В.