

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	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-45
Курс	-	1
Семестр	-	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	8
- лекции, уроки, час.	-	4
- практические занятия, час.	-	2
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация, час.	-	2
Консультации, час.	-	2
Самостоятельная работа, час.	-	32
Итого объём образовательной программы, час.	-	42
Форма промежуточной аттестации	-	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа

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	13
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	13
3.2	Учебно-методическое обеспечение программы	13
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	14
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	16

1 Общая характеристика программы

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

Цели дисциплины: Основной целью освоения учебной дисциплины «Психология 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.
Итого		2	

2 Структура и содержание программы

2.1 Структура и объем программы

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация
Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения	6	6	0	0	0	-	-	-
Раздел 2. Общение и деятельность	14	13	1	1	0	-	-	-
Раздел 3 Деловое общение.	10	9	1	1	0	-	-	-
Раздел 4. Конфликты в деловом общении	8	4	4	2	2	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме ИПАКР	2	0	2	0	0	-	-	2
Консультации	2	0	0	0	0	-	-	-
Итого объем образовательной программы	42	32	8	4	2	-	-	2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Учебный год	2023/2024	2024/2025	2025/2026	ИТОГО
Курс	I	II	III	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	8			8
- лекции, уроки, час.	4			4
- практические занятия, час.	2			2
- лабораторные занятия, час.	-			-
- курсовой проект/работа, час.	-			-
- промежуточная аттестация, час.	2			2
Консультации, час.	2			2
Самостоятельная работа, час.	32			32
Итого объем образовательной нагрузки, час.	42			42
Форма промежуточной аттестации	ИПАКР			ИПАКР

2.3 Тематический план и содержание программы

№ 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
	Курс 1				
	Введение. Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения	6			
1.	<p>Самостоятельная работа Введение. Цель и задачи учебной дисциплины Психология общения и конфликтология. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности.</p> <p>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.</p> <p>Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения. Индивидуальные психологические особенности личности в общении. Темперамент: понятие, виды. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</p> <p>Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	6	Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	О1стр.3-32 О2 Д1 Д2	У1-У5, 31-32 ОК 01-09
	Раздел 2. Общение и деятельность	14			
2.	Тема 2.1. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Общение как восприятие людьми друг друга. Психологические эффекты восприятия: стереотип восприятия, эффект ореола, фактор превосходства,	1	Презентация по теме занятия	О1 стр.24-76 О2стр.33-48 Д1	У1-У5, 31-35 ОК 01-09

№ занятия	<p align="center">Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</p>	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
	<p>фактор статуса, фактор «отношение к нам», каузальная атрибуция, проекция, эффект снисходительности, эффект фаворитизма. Тема 2.2. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Дефекты межличностного общения. Тема 2.3 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.</p>			Д2	
	<p>Самостоятельная работа. Тема 2.4. 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) Тема 2.5. Психологические особенности общения. Вербальное и невербальное общение. Слушание в межличностном общении: виды и функции слушания. 20 золотых правил общения с людьми. Тема 2.6. Технологии обратной связи в говорении и слушании: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование). Вопросы и ответы в межличностном общении. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	13	Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.		

№ занятия	<p align="center">Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</p>	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
	Раздел 3 Деловое общение.	10			
3.	<p>Тема 3.1 Деловая риторика. Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Самопрезентация: основные приемы успешной самопрезентации.</p> <p>Тема 3.2 Психологическое воздействие и манипулирование. Основные приемы психологического воздействия (убеждение, заражения, внушения, манипулирование). Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам. Манипуляции в деловом общении.</p> <p>Самостоятельная работа.</p> <p>Тема 3.3 Формы делового общения и их характеристики. Переговоры : этапы ведения переговоров. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.</p> <p>Тема 3.4. Деловые телефонные переговоры. Этикет делового письма.</p> <p>Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	1	Презентация по теме занятия	О1 О2 Д1 Д2	У1-У5, 34-39 ОК 01-09
		9	Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.		
	Раздел 4. Конфликты в деловом общении	8			

№ 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
4.	<p>Тема 4.1 Конфликт: понятие конфликта и его виды, структура. Причины конфликта. Стратегии разрешения конфликта. Этапы и алгоритм анализа конфликта</p> <p>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.</p> <p>Тема 4.3. Эффективные приемы управления конфликтами. Технологии управления конфликтами: Виды, содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии.</p> <p>Самостоятельная работа Этика делового общения в организации.</p> <p>Тема 4.4. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1 О2 Д1 Д2	У1-У5, 36-311 ОК 01-09
5.	<p>Самостоятельная работа Этика делового общения в организации.</p> <p>Тема 4.4. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	4	Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	О1 О2 Д1 Д2	У1-У5, 36-311 ОК 01-09
6.	Практическое занятие № 1	2	Методические	О1	У1-У5,

№ занятия	<p style="text-align: center;">Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</p>	<p style="text-align: center;">Объем часов</p>	<p style="text-align: center;">Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение</p>	<p style="text-align: center;">Литература §, стр. Домашнее задание</p>	<p style="text-align: center;">Коды формируемых умений и знаний, компетенций</p>
	Решение ситуативных задач по теме « Конфликты в профессиональной деятельности.		рекомендации по выполнению практических работ	О2 Д1 Д2	36-311 ОК 01-09
7.	Промежуточная аттестация и форме ИПАКР	2			
	Консультации	2			
	Всего за 1 курс	42			
	Итого объем образовательной программы	42			

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, Использзует эффективные приемы управления конфликтами.	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа
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.	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа
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;		

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
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.		

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	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ДС-45
Курс	-	1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа

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 «29» марта 2023 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 итоговой письменной аудиторной контрольной работе на 1 курсе.

Итоговая письменная аудиторная контрольная работа проводится одновременно для всей группы на последнем занятии, в виде письменного тестового задания.

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

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, Исполщзует эффективные приемы управления конфликтами.	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа
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;	Оперирует 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	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа
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;		

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	конфликтных ситуаций.	
39 ¹ - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;		
310 -закономерности формирования и развития команды;		
311- техники работы в команде.		

2 Пакет экзаменатора

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

2.1 Условия проведения

Условия приема: до сдачи итоговой письменной аудиторной контрольной работы допускаются все студенты.

Количество вариантов: 1 вариант

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: итоговая письменная аудиторная контрольная работа тестовое задание и состоит из 25 вопросов;

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.

Порядок проведения:

перед началом зачёта преподаватель проводит инструктаж по выполнению теста;

при выполнении тестового задания студент должен внимательно прочитать вопрос, прочитать все варианты ответов и выбрать один, наиболее полный и правильный ответ.

2.2 Критерии и система оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
90 – 100%	отлично
80 – 89%	хорошо
60 – 79%	удовлетворительно
менее 60%	не удовлетворительно

3 Пакет экзаменуемого

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

3.1 Перечень вопросов для подготовки к итоговой письменной аудиторной контрольной работе

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Виды и функции. Структура общения.
4. Структура межличностного взаимодействия: уровни общения, формальное и неформальное взаимодействие.
5. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией.
6. Помехи, искажающие информацию. Коммуникативные барьеры.
7. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
8. Вербальные и невербальные средства общения.
9. Функции языка в речевом общении. Средства вербального общения.
10. Слушание в межличностном общении. Виды и функции слушания.
11. Помехи эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.
12. Невербальные средства взаимодействия.
13. Собеседование при устройстве на работу.
14. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э.Берна.
15. Формы стратегического поведения в общении.
16. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.
17. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, рефлексия, аттракция).
18. Дефектное и деструктивное общение.
19. Психологические эффекты восприятия: стереотип восприятия, эффект ореола, фактор превосходства, фактор статуса, фактор «отношение к нам», каузальная атрибуция, проекция, эффект снисходительности, эффект фаворитизма.
20. Вербальная и невербальная коммуникация.
21. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.
22. Невербальные средства общения.
23. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка.
24. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.
25. Темперамент. Виды темперамента.
26. Психологические особенности личности в общении.
27. Техники психологического воздействия.
28. Манипулятивные тактики и правила их преодоления.
29. Деловая беседа. Правила подготовки и проведения.
30. Публичное выступление. Правила подготовки и проведения.
31. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
32. Переговоры. Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами
33. Основные этапы ведения переговоров, достижение согласия. Переговорные стратегии.
34. Деловой телефонный разговор.
35. Культура делового письма: стиль, свойства и функции
36. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта, структурные элементы.
37. Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
38. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.
39. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
40. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция,

рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Дефекты межличностного общения.

41.Способы управления конфликтами.

42.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Технологии разрешения конфликта.

43.Этические нормы организации и этика руководителя.

44.Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.

45.Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Золотые правила успешного человека.

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?
- 3) Дайте характеристику главным героям Треугольника Карпмана.

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 ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ... физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в	1) Асрастьян 2) Леонтьев 3) Павлов 4) Рубинштейн 5) Сеченов

№	Вопросы	Варианты ответов
	трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:	
5.	Конгруэнтность – это:	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:	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:	1 Гельвеция. 2. Конфуция. 3. Лейбница. 4. Бэкона 5. Канта. 6. Карнеги.
8.	С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:	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:	1. Темп речи. 2. Громкость речи. 3. Тембр речи. 4. Количество пауз. 5. Интонация.
10.	К лояльным приемам спора относят:	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:	1. Избегание. 2. Противоборство. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Компромисс.
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:	1. Сотрудничество 2. Избегание. 3. Противоборство. 4. Уступчивость.

№	Вопросы	Варианты ответов
		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. мика.
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 ты сам и твой собеседник. Если вы в	1.Примитивный уровень; 2.Манипулятивный уровень; 3.Стандартизированный уровень; 4.Конвенциональный уровень;

№	Вопросы	Варианты ответов
	<p>коммуникации находитеесь 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>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; 6.Все ответы верны</p>

№	Вопросы	Варианты ответов
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;
26.	Кому принадлежат эти слова «Я слышу и забываю. Я вижу и запоминаю. Я делаю и понимаю»	1. Сократ 2. Конфуций 3. Аристотель 4. Лао-Цзы
27.	Кому принадлежат эти слова «Я знаю, что я ничего не знаю»	1. Сократ 2. Конфуций 3. Аристотель 4. Лао-Цзы
28.	Что означает крылатое выражение «Авгиевы конюшни»	1. Пустые дела 2. Самое грязное место 3. Название ипподрома 4. Самое чистое место
29.	Для того чтобы вами перестали манипулировать, необходимо....	1. Уважать Себя и свое личное пространство 2. Не бояться отказать собеседнику 3. Правильно распределять свое время 4. Перестать бояться быть плохим в глазах других людей 5. Знать техники противодействия манипуляциям 6. Выйти из позиции «Жертвы»
30.	Какие способы снятия ментального напряжения самые эффективные?	1. Полноценный ночной сон 2. Дыхательные техники 3. Правильное питание 4. Медитация 5. Трудотерапия 6. Все варианты верны. 7. Йога 8. Творчество

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 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.