

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

ПРИНЯТО

на заседании педагогического совета
СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол от 16 апреля 2025 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от 16 апреля 2025 г.
№ 822/178а

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОП.10 Психология делового общения и конфликтология

Специальность: 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	3Э-51
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.	-	44
Итого объём образовательной программы, час.	-	54
Форма промежуточной аттестации	-	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа

2025 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам), утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 176 от 20.03.2024 года

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Кузьменковой М.О.

Рассмотрено и одобрено
на заседании цикловой комиссией № 3 «Социальные дисциплины»
СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Торгашина Л.Л.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено
на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

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

Согласовано
с работодателем
Акт №5 от 16 апреля 2025 г.

Содержание

1.Общая характеристика программы	3
1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы	3
1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы	3
2 Структура и содержание программы	4
2.1 Структура и объем программы	4
2.2 Распределение нагрузки по курсам и семестрам	5
2.3 Тематический план и содержание программы	6
3 Условия реализации программы	12
3.1 Материально-техническое обеспечение программы	12
3.2 Учебно-методическое обеспечение программы	12
4 Контроль и оценка результатов освоения программы	13
Приложение1 Оценочные материалы	14

1 Общая характеристика программы

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

Цели дисциплины: формирование представления об основных понятиях теории общения, понимание значений моделей, стилей, стратегий, средств, форм и методов успешного построения эффективного межличностного взаимодействия и деловых контактов; развитие личной психологической, коммуникативной, интерактивной и перцептивной компетентности обучающихся.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 - организовывать работу коллектива и команды;

У3 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

У4-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

У5-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

Знать:

31 - психологические основы деятельности коллектива;

32 - психологические особенности личности;

33 - роли и ролевые ожидания в общении;

34 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

35 - механизмы взаимопонимания в общении;

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

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

Общие компетенции.

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

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;

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл и полностью состоит из часов вариативной части.

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.						Консультация, час
			Всего	в том числе					
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	Промежуточная аттестация	
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения	24	22	2	-	2	-	-	-	
Раздел 2. Социальная роль и ролевые ожидания в общении.	14	12	2	2	-	-	-	-	
Раздел 3. Конфликты в деловом общении.	12	10	2	2	-	-	-	-	
Промежуточная аттестация в форме ИПАКР	2	-	2	-	-	-	-	2	
Консультации	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Итого объем образовательной программы	54	44	8	4	2	-	-	2	2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Учебный год	2025/2026	2026/2027	2028/2029	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.	44			44
Итого объем образовательной нагрузки, час.	54			54
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
	Введение. Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения				
1.	Введение. Цели и задачи Психологии общения. Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения. Репрезентативная система. Сенсорные каналы восприятия и получения информации в общении. Практическая работа №1: Диагностика ведущего сенсорного канала получения информации.	2	Презентация по теме занятия. Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.	O1 стр.5-40 O2 стр.3-32 Д1 Д2	ОК 01, 03- 05; У1-5, 31-6
	Самостоятельная работа. Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения Процесс общения и его составляющие. Структура, цели и функции общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Классификация видов общения. Тема 1.3. Модели и стили общения. Понятие, виды. Краткая характеристика моделей и стилей общения. Тема 1.4. Интерактивная сторона общения. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Структура межличностного взаимодействия. Уровни общения. Формальное и неформальное взаимодействие. Тема 1.5. Стратегии и тактики взаимодействия. (взаимопонимание, координация, согласование, партнерство). Роли в межличностном	22		O1 стр.5-40 O2 стр.3-32 Д1 Д2	ОК 01, 03- 05; У1-5, 31-6

№ 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
	общении (ведущие, ведомые). Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Совместимость и сработанность в группе. Фильтр доверия. Фасцинация. Тема 1.6. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии в русле трансактного анализа Э. Берна. Формы стратегического поведения в общении: соперничество, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Конкуренция и кооперация. Тема 1.7. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана: жертва, спасатель, агрессор. Техники психологического воздействия (убеждение, заражение, внушение, манипуляция, личный магнетизм) Тема 1.8. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Тема 1.9. Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Дефекты межличностного общения. Тема 1.10. Коммуникативная сторона общения. Общение как коммуникация. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление				

№ 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
	впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Тема 1.11. Коммуникативные барьеры в общении: понятие, виды. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Тема 1.12. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.				

№ Занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций
	Раздел 2. Деловое общение	14			
2.	Тема 2.1. Деловое общение. Формы делового общения и их характеристики. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	Презентация по теме занятия. Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.	О1 стр.44-81, стр.110-153 Д1 О2 стр. 233-246	ОК 01, 03- 05; У1-5, 31-6
	Самостоятельная работа. Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. Акцентуации характера. Стили управления. Типы лидерства. Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этические нормы и корпоративная этика. Тема 2.4. Деловые переговоры. Переговоры – как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений. Тема 2.5. Собеседование при устройстве на работу. Правила проведения собеседования. Резюме. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	12		О1, стр.246-269 Д1 О2, стр. 233-246	ОК 01, 03- 05; У1-5, 31-6

№ Занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций
	Раздел 3. Конфликты в деловом общении.	12			
3.	Тема 3.1. Конфликт и его сущность. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии. Конструктивный и деструктивный конфликты.	2	Презентация по теме занятия Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.	О1 стр. 269-275 Д1	ОК 01, 03- 05; У1-5, 31-6
	Самостоятельная работа. Тема 3.2. Правила поведения в конфликтах. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта. Конфронтация и сотрудничество. Тема 3.3. Конфликты в деловом общении. Управление конфликтами в коллективе. Рекомендации для руководителей по эффективному ведению переговоров в конфликтных ситуациях. Тема 3.4. Приемы эффективной коммуникации в процессе профессиональной деятельности. Техники психологического воздействия (убеждение, заражение, внушение, манипуляция, личный магнетизм). Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10		О1, стр.295-300 Д1, Д2	ОК 01, 03- 05; У1-5, 31-6

№ Занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций
4.	Промежуточная аттестация в форме ИПАКР	2			ОК 01, 03- 05; У1-5, 31-6
	Консультации	2			
	Всего за 1 курс	54			
	Итого объем образовательной программы	54			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

1. Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащённый:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе;
- компьютер и мультимедийный проектор, подключённый к глобальной сети Интернет.

3.2 Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

О1 Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2059563> (дата обращения: 21.01.2025). — Режим доступа: по подписке.

О2 Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2025. — 218 с. — ISBN 978-5-406-13839-7. — URL: <https://book.ru/book/955639> (дата обращения: 21.01.2025). — Текст : электронный.

О3 Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564541> (дата обращения: 21.01.2025).

Дополнительная литература:

Д1 Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2024. — 579 с. — ISBN 978-5-406-12691-2. — URL: <https://book.ru/book/952141> (дата обращения: 21.01.2025). — Текст : электронный.

Д2 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). Интернет-ресурсы. ЭОР:

<http://testoteka.narod.ru/lichn/1/17.html>; <https://synton.e.ru/psytesty/lyubyat-li-vas-lyudi/> Тесты по психологии общения:
http://helpmetest.ru/psihologiya_obshcheniya/

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,	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-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования		
У5-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.		
Знать:		
31 - психологические основы деятельности коллектива;	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 в процессе межличностного общения	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа
32 - психологические особенности личности;		
33 - роли и ролевые ожидания в общении;		
34 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;		
35 - механизмы взаимопонимания в общении;		
36 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина: ОП.10 Психология делового общения и конфликтология

Специальность: 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группы	-	3Э-51
Курс	-	1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа

2025 г.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Кузьменковой М.О.

Рассмотрено и одобрено

на заседании цикловой комиссией №3 «Социальные дисциплины» СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Торгашина Л.Л.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено

на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

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

Согласовано

с работодателем

Акт №5 от 16 апреля 2025 г.

Принято

на заседании педагогического совета СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол №5 от 16 апреля 2025 г.

Утверждено

приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№ 822/178а от 16 апреля 2025 г.

1 Паспорт оценочных материалов

1.1 Общие положения

Оценочные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по дисциплине ОП.10 Психология делового общения и конфликтология.

Оценочные материалы включают контрольные материалы для проведения:

-промежуточной аттестации в форме итоговой письменной аудиторной контрольной работе на 1 курсе.

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

Итоговая письменная аудиторная контрольная работа проводится одновременно для всей группы на последнем занятии, в виде письменного контрольного 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,	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-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования		
У5-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.		
Знать:		
З1 - психологические основы деятельности коллектива;	Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения,	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа
З2 - психологические особенности личности;		

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	слушания, причины, способы разрешения конфликтных ситуаций, распознавания манипуляций, владеть приемами проведения деловых переговоров. знать приемы саморегуляции в процессе межличностного общения	
33 - роли и ролевые ожидания в общении;		
34 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;		
35 - механизмы взаимопонимания в общении;		
36 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия и порядок проведения

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

Условия приема: до сдачи итоговой письменной аудиторной контрольной работе допускаются студенты, выполнившие запланированные рабочей программой работы и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- 3 контрольных работ

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:

Итоговая письменная аудиторная контрольная работа включает все запланированные рабочей программой работы.

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, запланированные рабочей программой работы 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 на 1 курсе.

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

3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

I. Контрольная работа №1 «Психологические аспекты общения»:

1. Дайте определение понятию «общение». Перечислите формы и виды общения.
2. Чем различаются формальное и неформальное общение.
3. Функции общения.
4. Особенности интерактивной стороны общения.
5. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок.
6. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
7. Структура коммуникативного процесса и его основные составляющие.
8. Коммуникативные барьеры: виды, сущность и содержание.
9. Перечислите вербальные и невербальные средства общения.
10. Сенсорные каналы восприятия и получения информации.

II. Контрольная работа №2 «Деловое общение»:

1. Каковы основные функции и виды деловой беседы.
2. Основные этапы проведения деловой беседы.
3. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения.
4. Перечислите основные психологические факторы, определяющие успешность публичного выступления.
5. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации.
6. Назовите цели и раскройте сущность собеседования.
7. Виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
8. Стадии и этапы деловых переговоров.
9. Правила критики в профессиональной деятельности.
10. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

III. Контрольная работа №3 «Конфликты и пути взаимодействия»:

1. Каково содержание понятия «конфликт».
2. Основные виды и типы конфликтов.
3. Способы разрешения конфликтов.
4. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии.
5. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.
6. Эмоциональное реагирование в конфликтах, методы саморегуляции.
7. Способы управления конфликтами.
8. Правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
9. Переговоры, как эффективный способ разрешения конфликтов.
10. Эмоциональное истощение (выгорание), как следствие стрессов в профессиональной деятельности.

РЕЦЕНЗИЯ **на рабочую программу**

по дисциплине ОП.10 Психология делового общения и конфликтология
для специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по
видам)

Рабочая программа разработана Кузьменковой М.О., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа дисциплины ОП.10 Психология делового общения и конфликтология составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам), утверждённого приказом Министерства просвещения РФ № 176 от 20.03.2024 года.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику дисциплины;
- структуру и содержание дисциплины;
- условия реализации дисциплины;
- контроль и оценку результатов освоения дисциплины;
- оценочные материалы.

В общей характеристике дисциплины определены место дисциплины в учебном процессе, цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

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

Содержание дисциплины раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы дисциплины, их содержание, объём часов, предусмотрены практические занятия. Так же в содержании указаны общие компетенции, на формирование которых направлено изучение дисциплины.

Условия реализации дисциплины 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 дисциплины осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением – оценочными материалами для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Реализация рабочей программы дисциплины ОП.10 Психология делового общения и конфликтология способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Бакрадзе Т.В.