

РОСЖЕЛДОР
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО РГУПС)
филиал РГУПС в г. Туапсе

УТВЕРЖДАЮ

Врио директора филиала
РГУПС в г. Туапсе



А.А. Чумак

« 30 » *сентября* 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2025 г.

РАССМОТРЕНА

Предметно-цикловой комиссией
протокол № 11 от «30» мая 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Организация-разработчик: Филиал РГУПС в г.Туапсе.

Разработчик:

Разгонова Татьяна Александровна, преподаватель филиала РГУПС в г.Туапсе

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ**

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

1.1 Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы:

Цель дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам). Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04 – 06, ПК 2.1, 2.2 .

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам).

1.2Планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен приобрести знания, умения, навыки

Код ОК, ПК	Знания	Умения	Навыки
ОК 4	цели, функции, виды и уровни общения;	планировать,	выполнять задания для
	роли и ролевые ожидания в общении; специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта;	прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	практической работы и тренинговые упражнения; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения и механизмов взаимопонимания в общении с учетом планов, прогнозов и анализа делового общения;
ОК 5	нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	
ОК 6	техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением	

	влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде	делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами	
ПК 2.1	Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).	применять основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе	осуществлять саморегуляцию поведения, эффективно разрешать конфликтные ситуации, использовать эффективные приемы управления конфликтами

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	32	22
самостоятельная работа	18	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-	-
Всего	50	22

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программ
1	2	3	4
Раздел 1	Психология общения, структура, средства и функции	18	ОК, ПК
Тема 1.1. Основы психологии общения	Содержание учебного материала	9	ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
	Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения	1	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности		
	Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении	2	
	Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся.		
	Общение как восприятие людьми друг друга	4	
Тема 1.2. Общение	Содержание учебного материала	9	ОК 04, ПК 2.1
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и	1	

	ориентация на контроль		
	Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. По работе с клиентом «испорченный телефон»	2	
	Практическое занятие 4. «Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия	2	
Радел 2	Самостоятельная работа обучающихся Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация	4	
	Психология делового общения и психологическое воздействие	22	
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание учебного материала	8	ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ПК 2.2
	Деловая этика и деловой этикет. Деловая беседа. Деловая переписка. Общие правила оформления документов. Деловые телефонные переговоры. Формы постановки вопросов. Формы делового общения и их характеристики.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление.	2	
	Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Деловой этикет и его значение для взаимодействия.	2	
Тема 2.2. Деловая	Содержание учебного материала	8	ОК 04, ОК 05, ПК2.1

риторика	Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Собеседование»	1	
	Практическое занятие 8. Подготовка выступления с самопрезентацией	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача	4	
Тема 2.3	Содержание учебного материала	6	ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ПП
Психологическое воздействие и манипулирование	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 9. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие»	2	ПК2.2
	Практическое занятие 10. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Контрольная работа		
Раздел 3	Конфликты, их проявление, разрешение конфликтов	10	
Тема 3.1.	Содержание учебного материала	6	ОК 03, ПК2.2
Конфликты и пути их ликвидации	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.	2	
	Особенности эмоционального реагирования		

Итоговое занятие	в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
	Практическое занятие 11. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации»	2	
	Практическое занятие 12. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»	2	
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u>	4	
	Стратегия разрешения конфликтов		
Всего:		50	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социально-экономических дисциплин».

Оборудование учебной аудитории: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины; учебно-методический комплекс дисциплины, рабочая программа, календарно-тематический план; библиотечный фонд;

технические средства обучения: переносной мультимедиапроектор, ноутбук.

3.2 Учебно-методическое обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

Основные источники

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536854>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536882>
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>
4. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16490-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541975>
5. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541184>
6. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 298 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13832-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539774> 7.

Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>

3.2.2. Дополнительные источники

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Кустова, В.В. Психология общения : учебное пособие / В. В. Кустова. — Иркутск : ИрГУПС, 2018. — 60 с. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1319/265052/>
2. Павлова, А.М. Конфликтология : курс лекций / А. М. Павлова. — Екатеринбург : УрГУПС, 2021. — 104 с. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1306/262074/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: цели, функции, виды и уровни общения; ролей и ролевых ожидания в общении; специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта; норм и правил профессионального поведения и этикета; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приёмов общения, правил слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде. Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: планировать прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного	Умение применять знания о составных частях семейного бюджета при формировании финансового плана. Применять знания о продуктах, предлагаемых банковской системой при принятии решения об использовании конкретных продуктов. Демонстрировать знания о видах платежных средств, страховании и его видах, налогах, правовых нормах по защите прав потребителей финансовых услуг, признаках мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц. Уметь выстраивать эффективное деловое общение, осуществлять коммуникацию с окружающими, вести деловую переписку, осуществлять саморегуляцию поведения, учитывать особенности партнера при общении, распознавать попытки манипулирования окружающими, эффективно разрешать конфликтные ситуации. Общие: «Отлично» - содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы	Тестирование по изучаемым темам Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ <u>Текущий контроль</u> освоения дисциплины осуществляется путем наблюдения за выполнением практических заданий (деятельностью студента), оценкой результатов выполнения практических заданий (работы), оценкой активности работы обучающихся в ходе аудиторных занятий. <u>Виды заданий</u>: устный опрос; реферат, доклад, презентация, ситуационные задачи; -тестирование; задания для практической работы, - тренинговые упражнения. <u>Промежуточная аттестация</u>- в форме зачета по билетам.

общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами.	недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - содержание курса не освоено, необходимые.	
---	--	--

