

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Архангельской области
«Архангельский политехнический техникум»
(ГАПОУ АО «Архангельский политехнический техникум»)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно-производственной
работе

 А.В. Афанасьева
«11» декабря 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.ДВ.08 Психология делового общения и конфликтология
ОПОП специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств
Уровень образования – основное общее
Преподаватель Сухановская Т.В.

Распределение часов	Количество часов						Промежу- точная аттестация без взаимо- действия с преподават елем	Вид промежу- точной аттестации
	всего	в т.ч. на теорию	в т.ч. на лаб- практич. занятия	в т.ч. на курсово й проект (работу)	в т.ч. на самосто- ятельную работу	в т.ч. на промежу- точную аттестаци ю (во взаимодей ствии с преподава телем)		
на всю дисциплину по учебному плану	36	18	10	-	8	2	-	ДЗ
на 1 семестр								
на 2 семестр								
на 3 семестр								
на 4 семестр								
на 5 семестр								
на 6 семестр								
на 7 семестр	36	18	10	-	8	2	-	ДЗ
на 8 семестр								

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) 15.09.09, утверждена Приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 02 июля 2024 года N 453

Организация-разработчик: ГАПОУ АО «Архангельский политехнический техникум»

Разработчик: Сухановская Т.В., преподаватель
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность


подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии преподавателей гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол № 3 от «19 ноября» 20__ г.

Председатель Распутина Е.В.


подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина Психология делового общения и конфликтология является вариативной частью общепрофессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Особое значение учебная дисциплина имеет при формировании и развитии:

Код	Наименование общих компетенций
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 направленности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и 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 российских духовно-нравственных 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.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
-------	--

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Умения	Знания
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать деловое общение подчинённых.	- правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, аксессуары и иное; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины / максимальная учебная нагрузка	36
в т. ч.:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	10
Самостоятельная работа	8
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Номер учебного занятия	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, час.	Коды ПК, ОК и ЛР ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Тема 1. Эстетическая культура			2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9 ЛР 11
	1	Этическая культура. Нравственное поведение людей. Понятие об эстетическом вкусе.	2	
Тема 2 Этика и культура поведения			4	
	2	Основные категории этики. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Понятие профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Нравственные требования к профессиональному поведению	2	
	3	Практическое занятие № 1 Значение нравственных норм в современном мире.	2	
Тема 3. Основные характеристики общения			2	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ЛР 8
	4	<i>Самостоятельная работа обучающихся²</i> Определение понятий «общение» и «деловое общение». Классификация общения. Функции. Виды.	2	
Тема 4. Личностные особенности человека в деловом общении.			2	ОК 2, ОК 4, ОК 5, ЛР 7

¹ В соответствии с общей характеристикой программы учебной дисциплины и рабочей программой воспитания ПОО

² При наличии самостоятельной работы в учебном плане профессии/специальности

	5	Человек, индивид, индивидуальность, личность. Концепции личности и их учет в деловом общении. Гендерные особенности, национальные особенности.	2	
Тема 5 Деловой этикет и его принципы			8	
	6	Общие сведения об этикете. Понятие «этикет», «манеры». Основные заповеди делового этикета по Дж.Ягер.	2	
	7	Вербальные и невербальные средства общения.	2	
	8	Самостоятельная работа обучающихся: Культура речи и языка в деловом общении Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка.	2	
	9	Практическое занятие № 2 Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения.	2	
Тема 6. Психология профессионального общения			6	ОК 2, ОК 6, ОК 5, ЛР 7
	10	Самостоятельная работа обучающихся: Личность в психологии. Понятие о психических процессах. Эмоции и чувства. Понятие эмоций. Отличие эмоций от чувств. Виды эмоций. Виды чувств	2	
	11	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. Характер. Определение характера. Основные черты характера	2	
	12	Практическое занятие № 3 Тренинг «Волевые качества человека». Определение характера и темперамента человека по его внешнему виду и поведению.	2	
Тема 7. Конфликты в деловом общении			4	ОК 3, ОК 6, ЛР 7, ЛР 8
	13	Конфликты. Виды, источники и причины конфликтов. Прямые и косвенные гашения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Пути преодоления конфликтов	2	
	14	Практическое занятие № 4 Практика решения конфликтов.	2	
Тема 8. Формирование имиджа делового человека			6	ОК 1, ОК 5, ЛР 11
	15	Самостоятельная работа обучающихся:	2	

		Имидж. Понятие и функции имиджа. Составляющие имиджа делового человека.		
	16	Официально-деловой стиль. Составление деловых бумаг. Составление резюме. Собеседование. Публичное выступление.	2	
	17	Практическое занятие № 5 Формирование имиджа делового человека.	2	
	18	Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт	2	
		Всего (включая самостоятельную работу), час.	36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы учебной дисциплины производится в следующем специальном помещении:

Кабинет «Основы психологии профессионального общения», оснащенный:

- рабочим местом преподавателя,
- рабочими местами по числу обучающихся,
- техническими средствами обучения: мультимедийная установка, принтер.

Реализация программы учебной дисциплины обеспечена учебно-методическим комплексом, включающим методические материалы по изучению теоретического материала, методическими указаниями по выполнению практических работ, оценочными материалами, презентации, соответствующие темам программы учебной дисциплины.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования/ Г.М. Шеламова.-М.: Издательский центр «Академия», 2016.-192с.

3.2.2. Электронные издания

<http://webdesign.perm.ru/011/07/index.htm>

http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml

Дополнительные источники:

1. Усов, В.В. Деловой этикет: учеб. Пособие для студ. Учреждений сред. проф. образования/ В.В. Усов.-М.: Издательский центр «Академия», 2011.-400с.

2. Богданова, О Как флегматику понять холерика, или Секреты семейной совместимости/ Ольга Богданова.- М.: АСТ: Полиграфиздат. 2010.:192с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умения: - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать деловое общение подчинённых	<i>Характеристики демонстрируемых умений, например, точность выполнения работ, соответствие требованиям, выполнение за необходимое время</i> - соблюдение норм профессиональной этики и правил этикета; - применение различных средств, техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности; - использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	Наблюдения на практических занятиях с № 1 по № 5; опрос, тестирование, деловая игра, тренинг, дифференцированный зачёт
Знания: - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и иное; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	<i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены, например, точность, объем информации и её соответствие научным подходам:</i> - правил делового общения; - основы профессиональной этики и этикета; - эстетики внешнего облика; - психологических особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания; - механизмов взаимопонимания в общении; - техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов, возникающих в	Наблюдения на практических занятиях с № 1 по № 5; опрос, тестирование, деловая игра, тренинг, дифференцированный зачёт

	профессиональной деятельности	
ЛР 1 – 3	Учитываются в ходе оценивания знаний и умений по учебной дисциплине. Критерии и методы для личностных результатов не планируются	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		

Перечисляются все знания, умения и личностные результаты указанные в п. 1.2 общей характеристики программы. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. Критерии и методы оценивания для личностных результатов не прописываются.