

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ВЫБОРГСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
«АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

**ОП.07 ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

**основной профессиональной образовательной программы  
среднего профессионального образования  
по специальности**

**38.02.08 Торговое дело**

2025г.

Рабочая программа (далее – программа) дисциплины **«Психология профессионального общения»** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.02.08 Торговое дело

Организация разработчик:

ГАПОУ ЛО «ВПК «Александровский»

Рассмотрено:

Заседание предметно-цикловой комиссии

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025г.

Председатель

ПЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Согласовано:

Заместитель директора по УР

\_\_\_\_\_ /Е.В.Омутова/

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025г.

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения программы

Программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.08 Торговое дело

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

дисциплина входит в цикл социально-гуманитарных дисциплин.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

В процессе освоения программы дисциплины обучающиеся овладевают следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

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 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

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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы:

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы дисциплины</b>	<b>48</b>
<b>Основное содержание</b>	<b>48</b>
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	26
самостоятельная работа	2
<b>Промежуточная аттестация</b>	Дифференцированный зачет

## 2.1. Тематический план и содержание дисциплины «Психология и этика в профессиональной деятельности»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Психологические аспекты общения			
Тема 1.1. Введение в психологию профессиональной деятельности.	Психология, как наука, связь с другими науками. Структура современной психологии. Методы исследования в психологии.	2	ОК 01,02,03,04
	Общие представления о психике. Психическое отражение мира. Психические явления. Функции психики.	2	ОК 02,03,04,07
	Психические познавательные процессы и состояния. Познавательные процессы. Эмоционально-волевая регуляция в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства. Психологические состояния. Эмоциональный климат процессов производства и обслуживания в общественном питании.	2	ОК 02,03,04,07
	<b>Практическая работа.</b> Приёмы мнемотехники	2	ОК 02,03,04,06
Тема 1.2. Проявление индивидуальных особенностей в общении	Влияние внешних и внутренних факторов на формирование личности Характер, акцентуации характера	2	ОК; 02,03,04,05
	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	ОК; 02,03,04,05
	<b>Самостоятельная работа:</b> Сообщение на тему: «Индивидуально психологические особенности личности как основание для выбора профессии»	2	ОК; 02,03,04,07
	<b>Практическая работа.</b> Определение типа характера и способностей	2	ОК; 02,03,04,05
	<b>Практическая работа.</b> Определение акцентуации характера	2	ОК; 02,03,04,05
	<b>Практическая работа.</b> Определение типа темперамента	2	ОК; 02,03,05,06

Тема 1.3. Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Единство общения и деятельности. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	ОК; 02,03,04,06,07
	Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	ОК; 02,03,04,06,07
	<b>Практическая работа.</b> Интерпретация позы, мимики и жестов собеседника	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка эссе — жесты в разных странах мира	2	ОК; 01,02,03,04
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Практическая работа.</b> Преодоление барьеров общения	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Самостоятельная работа:</b> Роль общения в профессиональной деятельности.	2	ОК; 01,02,03,04
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	ОК; 01,02,03,04
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	ОК; 02,03,04,05,06,07
	<b>Практическая работа.</b> Определение приоритетной формулы позиций взаимодействия в русле трансактного анализа	2	ОК; 01,02,03,04
Тема 1.7. Техники активного слушания	Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Практическая работа.</b> Деловая игра «Я вас слушаю»	2	ОК; 01,02,03,04
<b>Раздел 2 Этика в профессиональной деятельности</b>			
Тема 2.1. Профессиональная этика.	Профессиональные моральные нормы. Функции профессиональной этики. Роль профессиональной этики в жизни человека и общества.	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Самостоятельная работа:</b> Доклад на тему: «Роль профессиональной этики в жизни человека и общества»	2	ОК; 01,02,03,04

Тема 2.2. Деловое общение	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Практическая работа:</b> Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.	2	ОК; 01,02,03,04
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Практическая работа:</b> Определение позиции собеседника в процессе общения.	2	ОК 01,02,03,04
Тема 2.4. Этика взаимоотношения с клиентом, коллегами и начальством в профессиональной деятельности.	Мораль. Категории этики. Гуманизм.	2	ОК 01,02,03,04
	<b>Практическая работа.</b> Определение психологической совместимости и сработанности.	2	ОК 01,02,03,04
Тема 2.5. Культура речи и речевой этикет в профессиональной деятельности.	Речь, виды речи. Особенности речевого поведения.	2	ОК 01,02,03,04
	<b>Практическая работа.</b> Речевой этикет представлений в деловом мире	2	ОК 01,02,03,04
Тема 2.6. Эстетические требования к внешнему облику человека.	Важность первого впечатления. Правила подбора одежды.	2	ОК 01,02,03,04
Тема 2.7. Деловые переговоры	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Практическая работа.</b> Деловая игра «Переговоры»	2	ОК; 01,02,03,04
Раздел 3. Конфликты в деловом общении			
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Формулы конфликта	2	ОК; 01,02,03,04
Тема 3.2. Конфликты в деловом общении	<b>Практическая работа.</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Практическая работа.</b> Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.	2	ОК; 01,02,03,04
	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	
<b>Всего:</b>		<b>48</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: мультимедийное оборудование, посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-наглядные пособия и др.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### 3.2.1. Печатные издания

1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред. Г.В. Бороздиной. – Москва: Юрайт, 2022г. – 463 с.
2. Кафтан В.В. Деловая этика: учебник и практикум для СПО / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. – Москва: Юрайт, 2022г. – 301 с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов. – 2-е изд., перераб. – Москва: ИНФРА-М, 2022г. – 383 с.
4. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 111 с.
5. Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с.
6. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 476 с
- 7.

##### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. PSYLIB: Психологическая библиотека «Самопознание и саморазвитие» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psylib.org.ua/books/index.htm> (Дата обращения: 01.03.2024)
2. Деловое общение [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html> (Дата обращения: 01.03.2024)
3. Деловое общение [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psych.info/delovaya-psihologiya/delovoe-obshhenie/delovoe-obshhenie.html> (Дата обращения: 01.03.2024)
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://window.edu.ru/window/library> (Дата обращения: 01.03.2024)
5. Занимательная психология [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.yugzone.ru/psy.htm> (Дата обращения: 01.03.2024)
6. Конфликтология [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html> (Дата обращения: 01.03.2024)
7. Пиз А. Язык телодвижений [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://vegas2011.at.ua/jazyk\\_telodvizhenij.pdf](http://vegas2011.at.ua/jazyk_telodvizhenij.pdf) (Дата обращения: 01.03.2024)
8. Психология общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://mirrosta.ru/psichologiya-obscheniya.html> (Дата обращения: 01.03.2024)
9. Психология общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/> (Дата обращения: 01.03.2024)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа</li> <li>• Самостоятельная работа.</li> <li>• Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента)</li> <li>• Оценка выполнения практического задания</li> <li>• Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией</li> <li>• Составление– конспекта</li> <li>• Решение ситуационной задачи</li> </ul>
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;</li> <li>- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерности формирования и развития команды.</li> </ul>	<p>оценка выполнения контрольной работы; устный опрос; тестовый контроль;</p>
<b>Общие компетенции:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</li> </ul>	<p>оценка выполнения контрольной работы; устный опрос; тестовый контроль;</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</li> <li>- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</li> <li>- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.</li> <li>- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</li> <li>- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</li> <li>- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</li> <li>- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</li> <li>- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</li> </ul>	
<b>Профессиональные компетенции</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</li> <li>- ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</li> <li>- ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</li> </ul>	<p>оценка выполнения контрольной работы; устный опрос; тестовый контроль;</p>