

**Новосибирский техникум железнодорожного транспорта –  
структурное подразделение федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Сибирский государственный университет путей сообщения»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**


**для специальности**

**23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)**

*Базовая подготовка среднего профессионального образования*

У Т В Е Р Ж Д А Ю

Заместитель директора по  
учебной работе

 Г.А. Ивашова

«30» августа 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта по  
специальностям среднего профессионального образования


**23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)**

Организация-разработчик:

Новосибирский техникум железнодорожного транспорта – структурное  
подразделение ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей  
сообщения»

Разработчик:

Преподаватель дисциплины Психология общения

Красникова Л.Г. 

Рекомендована Цикловой комиссией Социально-экономических  
дисциплин

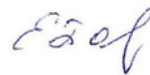
Заседание ЦК № 1 от 30.08.2024 г.

Председатель ЦК СЭД Титкова Н.П.



Согласовано:

Заведующая библиотекой Паничева Е.М.



## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам). Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03 - 05.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися усваиваются умения и знания:

| Код ПК, ОК | Умения   | Знания  |
|------------|--|---|
| ОК 03-05   | <ul style="list-style-type: none"><li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>– взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>– роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>– виды социальных взаимодействий;</li><li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>– этические принципы общения;</li><li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li></ul> |

## 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 | <b>36</b>     |
| в том числе:                                       |               |
| теоретическое обучение                             | 22            |
| практические занятия                               | 12            |
| Самостоятельная работа                             | 8             |
| Промежуточная аттестация                           | 2             |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

## Психология общения

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся   | Объем часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|-------------|---|
| 1   | 2  | 3           | 4   |
| <b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>                          |  | <b>2</b>    |   |
| <b>Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина</b>              | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>2</b>    | ОК 03–05  |
|   | Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека                                       |             |   |
| <b>Раздел 2. Психология общения</b>                                     |  | <b>22</b>   |   |
| <b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>                   | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>2</b>    | ОК 03–05  |
|   | Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.              |             |   |
| <b>Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная)</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>4</b>    | ОК 03–05  |
|   | Понятие социальной перцепции, ее структура Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. |             |   |
|   | <b>В том числе, практических занятий</b>   | <b>2</b>    |   |

|   |   |          |          |
|---|---|----------|----------|
| сторона общения)  | <b>Практическое занятие № 1. Перцептивная сторона общения</b>   |          |          |
| Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)      | <b>Содержание учебного материала</b>  | 4        | ОК 03–05 |
|   | Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль Взаимодействие как организация совместной деятельности   |          |          |
|   | <b>В том числе, практических занятий</b>  |          |          |
|   | <b>Практическое занятие № 2. Практика трансактного анализа</b>  | 2        |          |
| Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | <b>Содержание учебного материала</b>  | 6        | ОК 03–05 |
|   | Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения |          |          |
|   | <b>В том числе, практических занятий</b>  |          |          |
|   | <b>Практическое занятие №3. Психология делового общения и коммуникации.</b>   | 2        |          |
| Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики                      | <b>Содержание учебного материала</b>  | 6        | ОК 03–05 |
|   | Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация  |          |          |
|   | <b>В том числе, практических занятий</b>  |          |          |
|   | <b>Практическое занятие № 4. Формы делового общения. Публичное выступление.</b>   | 2        |          |
| <b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>       |   | <b>6</b> | ОК 03–05 |
|   | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>4</b> |          |

|  |  |           |          |
|--|--|-----------|----------|
| <b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>        | Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов  |           |          |
|  | <b>В том числе, практических занятий</b>   | 2         | ОК 03–05 |
|  | <b>Практическое занятие № 5. Конфликты и пути их разрешения.</b>   |           |          |
| <b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2         |          |
|  | Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации   |           |          |
| <b>Раздел 4. Этические формы общения</b>                                 |  | <b>4</b>  |          |
| <b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>                    | <b>Содержание учебного материала</b>   | 4         | ОК 03–05 |
|  | Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений |           |          |
|  | <b>В том числе, практических занятий</b>   | 2         |          |
|  | <b>Практическое занятие № 5. Этические нормы профессиональной деятельности</b>   |           |          |
| <b>Промежуточная аттестация</b>  |  | <b>2</b>  |          |
| <b>Всего:</b>  |  | <b>36</b> |          |



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

##### **Оборудование и технические средства:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-методические материалы по дисциплине;
- техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедийное оборудование (проектор и проекционный экран или интерактивная доска), локальная сеть с выходом в Internet.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

##### **3.2.1 Электронные издания (электронные ресурсы)**

- 1 Сахарчук, Е.С., Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва :КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL:<https://book.ru/book/945172> (дата обращения: 07.09.2022). — Текст : электронный
- 2 Аминов И.И. Психология общения: учебник / И.И. Аминов. - Москва: КноРус, 2022. - 256 с. - ISBN 978-5-406-09830-1. - URL:<https://book.ru/book/943870>
- 3 Психология общения (СПО) + Приложение: Тесты: учебник / Е.И. Рогов. — Москва: КноРус, 2018. — 264 с. — ISBN 978-5-406-06194-7. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927031>
- 4 Рогов, Е.И. Психология общения. Приложение: Тесты: учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02162-0. — URL: Режим доступа: <https://book.ru/book/936086>

##### **3.2.2 Интернет-ресурсы:**

- 1 Практическая психология общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.orator.ru/rass13.html](http://www.orator.ru/rass13.html)
- 2 Основы психологии, общая психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [psyznaiyka.net/](http://psyznaiyka.net/)
- 3 Деловое общение, его особенности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html](http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html)

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

| Результаты обучения  | Критерии оценки  | Методы оценки  |
|--|--|--|
| <b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>– роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>– виды социальных взаимодействий;</li> <li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>– этические принципы общения;</li> <li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся понимает и объясняет взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>– воспроизводит цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>– сравнивает и оценивает виды социальных взаимодействий;</li> <li>– анализирует механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>– понимает этические принципы общения;</li> <li>– анализирует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– все виды опросов;</li> <li>– экспертное наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях;</li> <li>– оценка результатов выполнения домашних заданий проблемного характера.</li> </ul> |
| <b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся грамотно применяет технику и приемы делового общения в практической деятельности;</li> <li>– демонстрирует корректное поведение в различных ситуациях в процессе общения</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Оценка результатов выполнения практических заданий, анализ ролевых ситуаций</li> </ul>  |

## 5 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

### 5.1 Методические рекомендации преподавателю

В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) в целях реализации компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

#### *Перечень тем занятий, реализуемых в активной и интерактивной формах*

| № | Название тем  | Формы обучения   |
|---|---|--|
| 1 | Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | Самодиагностика и самоанализ результатов тестирования  |
| 2 | Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)         | Тренинг, коммуникативные игры и упражнения   |
| 3 | Форма делового общения и их характеристики                              | Групповая дискуссия.<br>Разбор конкретных ситуаций   |
| 4 | Конфликт: его сущность и основные характеристики                        | Психологические упражнения, игры, психологические тесты.<br>Разбор производственных конфликтных ситуаций |
| 5 | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция                 | Семинар в диалоговом режиме  |
| 6 | Общие сведения об этической культуре                                    | Тренировка навыков речевого поведения  |

Задания для самостоятельной работы раздаются студентам в начале изучения дисциплины и сдаются в письменном виде во время зачетной сессии. По темам контрольных вопросов для самостоятельного изучения предполагается написание доклада, эссе, реферата (с последующим их обсуждением). Для выполнения самостоятельной работы используются литературные источники, которые приведены в списке основной и дополнительной литературы по дисциплине.

Текущий контроль знаний осуществляется преподавателем, ведущим занятия в виде:

- контрольных работ;
- письменных домашних заданий;
- собеседования;
- подготовки докладов, рефератов, выступлений;
- промежуточного тестирования по отдельным разделам дисциплины.

Итоговый контроль знаний по дисциплине проводится в виде зачета (в форме тестирования).

## **5.2 Методические рекомендации для студентов**

Занятия проводятся в соответствии с учебным планом и расписанием, при этом на самостоятельную подготовку программой дисциплины отводится 8 часов. Данное время студенты планируют по индивидуальному плану, ориентируясь на перечень контрольных вопросов, заданий для самостоятельной работы и список учебной литературы, рекомендуемый студентам в качестве основной и дополнительной по соответствующей дисциплине. Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателя (консультации, помощь в написании рефератов и др.) и индивидуальную работу студента, выполняемую в том числе в компьютерном классе с выходом в Интернет. При реализации образовательных технологий используются следующие виды самостоятельной работы:

- изучение материала учебных пособий;
- подготовка реферата и доклада с компьютерной презентацией;
- анализ, оценка и экспертиза готовых программных продуктов и разработка компьютерных средств оценивания;
- поиск информации в сети «Интернет» и периодической литературе.

Для качественного освоения дисциплины студентам необходимо посещать практические занятия. Во время практических занятий студенты отвечают на вопросы для промежуточного контроля знаний, решают практические задачи. Формой итогового контроля является зачет. При изучении дисциплины рекомендуется использовать Интернет-ресурсы электронно-библиотечной системы: IPRbooks.

## **6 Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся**

### **6.1. Вопросы к зачету**

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная.
6. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
7. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
8. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.

9. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
10. Взаимосвязь деятельности и общения.
11. Стратегия и тактика в общении.
12. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
13. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
14. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
15. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
16. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
17. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
18. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
19. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций.
20. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
21. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
22. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
23. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
24. Приемы общения. Техники общения.
25. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
26. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
27. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
28. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
29. Культура общения по телефону.
30. Основные заповеди и принципы делового этикета.
31. Суггестия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения.
32. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
33. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.
34. Виды конфликтов и способы их разрешения.
35. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.

## 6.2. Темы докладов

1. Определение понятия "общение". Структура и средства общения
2. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения
3. Перцептивная сторона общения. Первое впечатление. Длительное общение
4. Поведение в общении. Механизмы социального восприятия. Самоподача в общении. Имидж делового человека
5. Особенности речи в социально ориентированном общении
6. Мотивация делового взаимодействия
7. Барьеры непонимания
8. Способы преодоления психологических барьеров
9. Роль стереотипов в понимании других людей
10. Эффекты восприятия
11. Характеристика невербальных компонентов общения. Кинесика
12. Характеристика невербальных компонентов общения. Проксемика
13. Характеристика невербальных компонентов общения. Акустические средства общения
14. Стили общения
15. Деловое общение его виды и формы
16. Способы манипуляции в общении
17. Стресс и способы преодоления стрессовых ситуаций
18. Психологический портрет эффективного руководителя
19. Деловая этика и общие этические принципы
20. Этикет пользования компьютером и электронной почтой
21. Роль агрессивности в конфликте
22. Юмор как средство разрешения конфликта
23. Виды конфликтов и способы выхода из конфликтных ситуаций
24. Конфликты родителей и детей
25. Искусство общения и его значимость во взаимном общении с людьми. Авторитет и способы его поддержания
26. Комплексы: проявление и способы их устранения
27. Психологические особенности возникновения интернет-зависимости
28. Конфликтность и конфликтостойчивость как характеристики субъектов конфликта
29. Основные конфликтогены процесса общения
30. Деструктивные и конструктивные функции конфликт.