

# **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Петербургский государственный университет путей сообщения**

**Императора Александра I»**

**(ФГБОУ ВО ПГУПС)**

**Калужский филиал ПГУПС**

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по УР

Полевой А.В.

«30» 06 2020г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.06. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**для специальности**

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

Квалификация – **Техник**

вид подготовки - базовая

Форма обучения - заочная

Калуга

2020

Рассмотрено на заседании ЦК  
общих гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин  
протокол № 10 от «30» июня 2020 г.  
Председатель \_\_\_\_\_ /Миллер Н.А./

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ №376 от 22 апреля 2014 г.

**Разработчик программы:**

Рундель О.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

**Рецензент:**

Широкова В.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

Яблонская С.Ю., Яблонская С.Ю., доцент, кандидат филологических наук КФ  
РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>              | <b>4</b>  |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | <b>6</b>  |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>10</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>12</b> |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности *23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)* (базовая подготовка).

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

Учебная дисциплина относится к *общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу*.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**знать:**

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении;

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

этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**В результате освоения учебной дисциплины происходит поэтапное формирование элементов общих компетенций:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Учебная дисциплина введена за счёт часов вариативной части с целью расширения и углубления объема знаний и умений по общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

Максимальной учебной нагрузкой обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 32 часа;
- самостоятельной работы обучающегося - 16 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Вид учебной работы  | Объем часов |
|---|-------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>  | <b>48</b>   |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>   | <b>32</b>   |
| в том числе:  |             |
| теоретическое обучение  | 24          |
| практические занятия  | 8           |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>  | <b>16</b>   |
| в том числе:  |             |
| - чтение основной и дополнительной учебной литературы. Самостоятельное изучение материала по литературным источникам. | 4           |
| - работа со словарем, справочником.   |             |
| - поиск необходимой информации через сеть Интернет.   | 1           |
| - конспектирование источников   | 2           |
| - самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (психологические тесты).                       | 4           |
| - выполнение творческих заданий (составление индивидуальной психологической характеристики).                          | 2           |
| - подготовка выступления с рефератом и презентацией.  | 1           |
|   | 2           |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>  |             |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся   | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1  | 2   | 3           | 4                |
| <b>Раздел 1. Психология общения как наука</b>                              |   | 26          |                  |
| <b>Тема 1.1. Методологические основы психологии общения.</b>               | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1                |
|  | Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Социология коммуникации и психология общения. Общение как ведущая деятельность социолога. Речь как важнейшее средство общения. Виды речи. Психофизиологические основы речи. Логический подход к проблеме общения и понимания. Слово как элементарная осмысленная единица языка. Высказывания и выводы. Общая характеристика диалога. |             |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | 1           | 2                |
|  | Примерные варианты заданий: Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.   |             |                  |
| <b>Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1                |
|  | Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения   |             |                  |
|  | <b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся</b>   | 1           | 3                |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   | <p>Примерная тематика:<br/>         Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.<br/>         Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.<br/>         Дайте характеристику диалогическому общению.<br/>         Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.<br/>         Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.<br/>         Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.<br/>         Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия»<br/>         Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.<br/>         Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения</p> |   |   |
| <b>Тема 1.3.<br/>Структура общения</b>                              | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2 | 2 |
|   | <p>Определение и психологическая структура общения. Реализация функций общения в деятельности. Использование средств общения в процессе социологического исследования. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Варианты соотношения деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.</p>  |   |   |
|   | <b>Практическое занятие</b><br>1. Определение навыков эффективного общения  | 2 | 3 |
| <b>Тема 1.4.<br/>Условия и способы понимания людьми друг друга.</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2 | 2 |
|   | <p>Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы.</p>  |   |   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | 1 | 3 |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p>Примерная тематика:<br/>         Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?<br/>         Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?<br/>         Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.<br/>         Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.<br/>         Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.<br/>         Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p> |   |   |
| <b>Тема 1.5.</b><br><b>Социальная перцепция</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2 | 2 |
|  | Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этно-стереотипы, способы их нейтрализации.  |   |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | 2 | 3 |
| <b>Тема 1.6.</b><br><b>Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2 | 2 |
|  | Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности. Методы управленческого воздействия на персонал. Типичные ошибки общения и их коррекция. Основы транзакционного анализа Э.Берна. Социально-психологические методы принятия группового решения.   |   |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | 2 | 3 |

|  |  |    |   |
|--|--|----|---|
|  | <p>Примерная тематика:<br/>         Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?<br/>         Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».<br/>         Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.<br/>         В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?</p> |    |   |
| <b>Тема 1.7.</b><br><b>Стресс и фрустрация:</b><br><b>общая характеристика</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2  | 2 |
|  | Стресс и фрустрация: общая характеристика. Ситуативные и личностные факторы возникновения стресса и фрустрации. Индивидуальный и групповой стресс. Деформация содержания и средств общения в состоянии стресса и фрустрации. Специфика проявления в речи состояния эмоциональной напряженности. Индивидуальная предрасположенность к речевой тревожности. Методы самоуправления в стрессовой ситуации общения.                           |    |   |
|  | <b>Практическое занятие</b><br>2. Оценка коммуникабельности  | 2  | 3 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Примерная тематика:<br>На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?<br>С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались?<br>Почему по речи судят об общей культуре человека?<br>Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»  | 1  | 3 |
| <b>Раздел 2. Основы публичного выступления</b>                                 |  | 22 |   |
| <b>Тема 2.1.</b><br><b>Структура деловой беседы</b>                            | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2  | 2 |
|  | Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Принятие решений и завершение беседы.   |    |   |
|  | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2  | 2 |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы   |   |   |
|  | <b>Практическое занятие</b><br>3. Диагностика особенностей поведения в конфликте.   | 2 | 2 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».<br>Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.  | 4 | 3 |
| <b>Тема 2.2.</b><br><b>Основы конфликтологии</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | 4 | 2 |
|  | Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов.  |   |   |
|  | Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных  |   |   |
|  | <b>Практическое занятие</b><br>4. Социально-психологическая диагностика ценностно-смысловой сферы личности  | 2 | 3 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Примерная тематика:<br>Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.<br>Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.<br>Определите значение аргументов для принятия решения.<br>Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). | 2 | 3 |
| <b>Тема 2.3.</b><br><b>Личность в общении</b>    | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2 | 2 |
|  | Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Феноменология застенчивости. Повышенная склонность к самоанализу у застенчивых людей. Распознавание застенчивости. Причины застенчивости. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности   |   |   |

|  |   |    |   |
|--|---|----|---|
|  | в себе как фактор оптимизации общения.  |    |   |
|  | <b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся</b>   | 2  | 3 |
|  | Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.<br>Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. |    |   |
|  | <b>Всего</b>  | 48 |   |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета *Социально-экономических дисциплин*.

Оборудование учебного кабинета:

*рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, ученические столы – двухместные, стулья.*

*Средства обучения: стенды тематические, методические рекомендации по выполнению практических занятий.*

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемой учебной литературы, информационные ресурсы сети Интернет.

Основная учебная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433552>
2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437159>

Дополнительная учебная литература

1. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>
2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433663>
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/419351>

#### **3.3. Выполнение требований ФГОС в части использования активных и интерактивных форм обучения**

В целях реализации компетентностного подхода рабочая программа предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в целях формирования и развития общих компетенций:

Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений в форме деловой игры;

Тема 1.4. Условия и способы понимания людьми друг друга в форме case-study (разбор конкретной ситуации);

Тема 2.3. Личность в общении в форме тренинга.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка качества освоения учебной дисциплины включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий в соответствии с фондом оценочных средств по учебной дисциплине.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                     | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения   |
|---|---|
| <b>Умения:</b>  |   |
| применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения   | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| <b>Знания:</b>  |   |
| взаимосвязь общения и деятельности;   | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| цели, функции, виды и уровни общения;   | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| роли и ролевые ожидания в общении;  | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| виды социальных взаимодействий;   | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| механизмы взаимопонимания в общении;  | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;          | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| этические принципы общения;   | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |
| источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.                       | Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт |