

Федеральное агентство железнодорожного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**филиал**  
**«Уральского государственного университета путей сообщения»**  
**в г. Тюмени**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: ОГСЭ.05 Психология общения  
для специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на  
транспорте (по видам)

Тюмень, 2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ  
ОБЩЕНИЯ  
ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа дисциплины (далее рабочая программа) является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы – образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС, составлена по учебному плану 2024 года по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

**1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу основной профессиональной образовательной программы.

**1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**должен 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.

**1.4. Формируемые компетенции:**

ОК 1. 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 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 общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ПК 1.1. Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками.

ПК 1.3. Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса.

ПК 3.1. Организовывать работу персонала по обработке перевозочных документов и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями.

ПК 3.3. Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего), в том числе по вариативу</b>	<b>68</b> 68
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
лабораторные и (или) практические занятия	40
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
активные, интерактивные формы занятий	40
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>20</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
внеаудиторная самостоятельная работа	20
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов		Уровень освоения**, формируемые компетенции
		Всего	В том числе активные, интерактивные формы занятий*	
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>9</b>	<b>4</b>	
<b>Тема 1.1.</b> <b>Психология общения как наука</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Назначение, основные понятия и требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Методы психологии. Валидность. Надежность. Трудоемкость.	2	-	2 ОК 1, ОК 2, ОК 3
	<b>Практическое занятие № 1.</b> Дидактическая игра на развитие навыков взаимопонимания.	2	2	
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Выполнение и интерпретация проективной методики ДДЧ. Упражнение «Портрет моего знакомого».	2	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебником [1]: составление опорного конспекта по теме. Составление таблицы: «Методы психологии».	3	-	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>33</b>	<b>20</b>	
<b>Тема 2.1.</b> <b>Личность как субъект общения.</b> <b>Общение-основа человеческого бытия</b> <b>Коммуникативная сторона общения.</b> <b>Форма делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Личность. Психологические свойства личности. Темперамент, направленность деятельности, эмоциональная устойчивость – неустойчивость.	2	-	2 ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК 1.3, ПК 3.1.

	<p><b>Практическое занятие № 3.</b> Выполнение теста Айзенка ЕРІ на определение динамических особенностей личности и направленности поведения.</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 4.</b> Выполнение тренинговых упражнений «Комиссионный магазин», «Зато». Дидактическая игра «Ролевое общение».</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 5.</b> Просмотр фильма «Какого пола твой мозг».</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 6.</b> Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация, виды, их характеристики. Отработка навыков отзеркаливания жестов.</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 7.</b> Просмотр и анализ фильма «Невербальная коммуникация».</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 8.</b> Дидактический тренинг «Правдивая и ложная история», «Угадай цвет».</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 9.</b> Упражнение «Психологический портрет личности», «Синестезия».</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 10.</b> Проверка знаний с помощью теста «Что говорят нам мимика и жесты?»</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 11.</b> Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Проведение ролевой игры, на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать, убеждать. Анализ ролевых игр. Просмотр и анализ видео «О важности делового этикета».</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 12.</b> Дидактические упражнения «Ведение деловой беседы», анализ внешнего вида на деловой встрече, «Проблемы общения»</p>	2	2	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Работа с учебником [1]: составление вопросов по теме: «Психологические свойства личности». Заполнение таблицы: «Типы темперамента человека».  Работа с учебником: ответы на контрольные вопросы (письменно).  Работа с учебником [1]: заполнение таблицы: «Средства общения».  Составление развернутого плана ответа по теме: «Невербальная коммуникация».  Составление 10 вопросов по теме занятия.  Составление понятийного словаря по теме: «Общение как обмен информацией».  Составление развернутого плана ответа по теме: «Деловая беседа». Заполнение таблицы: «Стороны общения».</p>	11	-	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>16</b>	<b>10</b>	
<p><b>Тема 3.1.</b>  <b>Конфликт: его сущность и основные характеристики.</b>  <b>Функциональное значение и способы регуляции деловых конфликтов.</b>  <b>Профессиональный стресс.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  Понятие конфликта. Структура и стратегия разрешения конфликтов.  Стратегии поведения в конфликтах.  Причины производственных конфликтов и алгоритмы выхода из конфликтных ситуаций. Переговоры в конфликтных ситуациях. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.  Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.</p>	2		3 ОК 2, ОК 3, ОК 6, ПК 1.3, ПК 3.1.
	<p><b>Практическое занятие № 13.</b>  Проведение теста – самодиагностики К.Томаса «Стратегии поведения в конфликтах».  Анализ поведения на основании результатов диагностики.  Отработка навыков снятия эмоционального напряжения.</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 14.</b>  Проведение теста А. Ассингера на определения уровня агрессивности.  Понятия о проф. стрессе.  Динамика профессионального стресса.  Саморегуляция работника в условиях проф. стресса. Стресс подчинения. Исследование агрессивности</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 15.</b>  Выполнение тренинговых упражнений на развитие навыков поведения в конфликтных ситуациях «Конфликт в транспорте».</p>	2	2	
	<p><b>Практическое занятие № 16.</b>  Выполнение тренинговых упражнений на развитие навыков поведения в конфликтных ситуациях «Внутриличностный конфликт чиновника».</p>	2	2	

	<b>Практическое занятие № 17.</b> Определение акцентуации Шмишека. Деловая игра «Семейный конфликт»	2	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление таблицы: «Типы конфликтов». Составление 10 вопросов по теме занятия. Составление понятийного словаря по теме: «Функциональное значение и способы регуляции деловых конфликтов».	4	-	
	<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	
<b>Тема 4.1. Этическая культура</b>	<b>Практическое занятие № 18.</b> Проведение теста Е.А. Климова на определение склонности в профессиональной сфере.	2	2	2 ОК 6,  ПК 1.3, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 3.3
	<b>Практическое занятие № 19.</b> Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Выполнение теста на знание этикета.	2	2	
	<b>Практическое занятие № 20.</b> Контрольное тестирование	2	2	
	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление понятийного словаря по теме: «Этическая культура». Работа с учебником: подготовка сообщения по предложенной теме.	2		
	<b>Всего</b>	<b>68</b>	<b>40</b>	

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения освоение дисциплины (модуля) осуществляется в электронно-информационной образовательной среде (образовательная платформа электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru)) в рамках созданного курса, что позволяет реализовывать асинхронное и синхронное взаимодействие участников образовательных отношений.

\* Конкретные активные и интерактивные формы проведения занятий отражены в календарно-тематическом плане преподавателя.

\*\* 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 ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Дисциплина реализуется в учебном кабинете социально-экономических дисциплин.

Оснащение учебного кабинета

- специализированная мебель;
- технические средства обучения;
- оборудование, включая приборы (при наличии): не используется;
- наглядные пособия.

#### **3.2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

Основная учебная литература:

1. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>.

Дополнительная учебная литература:

2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

Учебно-методическая литература для самостоятельной работы:

3. Трофимова, Н.С. Психология общения: методические указания к практическим занятиям / Н.С.Трофимова. – Курган: КИЖТ УрГУПС, 2022 .- 84 с.
4. Трофимова, Н.С. Правила оформления библиографического списка: методические рекомендации для студентов / Н.С. Трофимова. – Курган: КИЖТ УрГУПС, 2022. – 12 с.
5. Трофимова, Н.С. Психология общения: методические указания по организации самостоятельной работы / Н.С.Трофимова. – Курган: КИЖТ УрГУПС, 2022 .- 73 с.
6. Остапчук, А.К. Психология общения: методические указания по выполнению практических занятий/ А.К. Остапчук. - Курган: КИЖТ УрГУПС, 2022 .- 30 с.

### **3.3. Информационные ресурсы сети Интернет и профессиональной базы данных**

Перечень Интернет-ресурсов:

1. Научная и популярная психология. Режим доступа: <http://psychology-online.net>

Профессиональные базы данных: не используются

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows;

2. Пакет офисных программ Microsoft Office.

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся <b>должен уметь:</b></p> <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> <p><b>должен знать:</b></p> <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>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- наблюдение за выполнением практических заданий, оценка выполнения практических работ;</li><li>- тестирование.</li></ul> <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оценка ответов на вопросы дифференцированного зачета.</li></ul>

