

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор М.А. Кравченко

Кафедра "Массовые коммуникации и прикладная лингвистика"

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.04 "Психология общения"

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Квалификация специалиста среднего звена "Дизайнер"

Ростов-на-Дону
2024 г.

Автор-составитель к.п.н., доцент Задорожная Оксана Владимировна предлагает настоящую Рабочую программу дисциплины ОГСЭ.04 "Психология общения" в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Массовые коммуникации и прикладная лингвистика".

Наименование, цель и задача дисциплины

Дисциплина "Психология общения".

Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 27.12.2024 №4.

Целью дисциплины «Психология общения» является подготовка в составе других дисциплин блока "Дисциплины (модули)" профессиональной подготовки программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования для формирования у выпускника общих компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом.

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- освоение соответствующего вида деятельности, предусмотренного ФГОС СПО и образовательной программой;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Виды деятельности:

Организация работы коллектива исполнителей.

Контроль за изготовлением изделий на производстве в части соответствия их авторскому образцу.

Техническое исполнение художественно-конструкторских (дизайнерских) проектов в материале.

Разработка художественно-конструкторских (дизайнерских) проектов промышленной продукции, предметно-пространственных комплексов.

Освоение профессии рабочего "Фотограф"

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код и содержание компетенции	Умения	Знания
ОК-04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности.

ОК-05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
--	--	--

Место дисциплины ОГСЭ.04 "Психология общения" в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла Образовательной программы.

Дисциплина реализуется в 8 семестре.

Объем дисциплины в академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	72
в том числе:	
Лекции (теоретическое обучение)	24
Практические занятия	24
Самостоятельная работа	18
Промежуточная аттестация (в форме экзамена)	6

Вид обучения: 3 года 10 месяцев очное

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание дисциплины

№	Раздел дисциплины	Изучаемые компетенции
1	Методологические аспекты психологии общения	ОК-4, ОК-5
2	Содержание общения	ОК-4, ОК-5
3	Специфика интерактивной стороны общения	ОК-4, ОК-5
4	Проявление личности в общении	ОК-4, ОК-5

Отведенное количество часов по видам учебных занятий и работы
Лекционные занятия

Семестр № 8

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Раздел № 1 Методологические аспекты психологии общения	

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.1 Психология общения и взаимодействия. Предмет, объект, цели и задачи дисциплины. Общее представление о психологии общения: подходы к определению понятия. Функции, механизмы воздействия, структура общения. Вербальная и невербальная коммуникации, их психологическая характеристика.	2
Тема 1.2 Феноменология общения: три стороны процесса общения. Понятие и особенности коммуникации, перцепции и интеракции в общении. Специфические эффекты межличностного восприятия. Социальная перцепция: Обмен информацией в коммуникативном процессе. Виды взаимодействия при общении. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы восприятия людьми друг друга. Межличностная аттракция.	2
Тема 1.3 Специфика профессионального общения. Понятие и особенности деловых коммуникаций. Характеристика стратегий: деловая, функциональная, стратегия как тактика выбора тактик, стратегический сценарий Трансакции и коммуникационные структуры. Деловая эффективность коммуникационных структур.	2
<i>Раздел № 2 Содержание общения</i>	
Тема 2.1 Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении. Коммуникативная компетентность.	2
Тема 2.2 Основные правила и этапы взаимодействия в общении. Коммуникативная личность: Понятие и типы коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.	2
Тема 2.3 Манипуляция как форма делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические приемы влияния на партнера по взаимодействию. Взаимное познание в процессе взаимодействия с партнерами по общению. Формирование индивидуального стиля общения. Речевые уровни уверенного поведения. Тактика общения.	2
<i>Раздел № 3 Специфика интерактивной стороны общения</i>	
Тема 3.1 Понятие конфликта. Возникновение и развитие конфликта. Стадии протекания конфликта Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Эскалация конфликтогенов.	2
Тема 3.2 Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций. Сущность и виды трудовых конфликтов. Особенности протекания. Основы прогнозирования предупреждения и управления конфликтами.	2
Тема 3.3 Способы и виды влияния. Основные приемы убеждения собеседника. Аргументация как способ воздействия. Внушение и заражение. Виды психологического воздействия. Манипуляции в общении. Техника и приемы манипулирования.	2
<i>Раздел № 4 Проявление личности в общении</i>	
Тема 4.1 Общение и темперамент. Характеристика темпераментов. Общение и характер человека.	2
Тема 4.2 Общение с различными по характеру собеседниками. Особенности общения в профессиональной творческой среде. Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром).	2

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 4.3 Оценка интересов в общении как качественная характеристика поведения. Формы управления процессом общения. Стратегии поведения личности в жизненных ситуациях.	2

Практические занятия (семинары)

Семестр № 8

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Раздел № 1 Методологические аспекты психологии общения	
Тема 1.1 Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры Невербальная коммуникация Методы развития коммуникативных способностей.	2
Тема 1.2 Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2
Тема 1.3 Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	2
Раздел № 2 Содержание общения	
Тема 2.1 Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; Виды социальных взаимодействий; Механизмы взаимопонимания в общении.	2
Тема 2.2 Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2
Тема 2.3 Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2
Раздел № 3 Специфика интерактивной стороны общения	
Тема 3.1 Типология конфликтных ситуаций. Параметры измерения интерперсональных отношений (по М. Дойчу). Этапы и фазы конфликта, их соотношение. Картография конфликта.	2
Тема 3.2 Классификация конфликтов. Интересы и позиции сторон и их соотношение. Теория социальных отношений. Эксперименты Зимбардо Ф.	2
Тема 3.3 Социальная архитектура группы. Тематические области коммуникации.	2
Раздел № 4 Проявление личности в общении	
Тема 4.1 Искажение информации: обман по словам, голосу и пластике, мимические признаки, искажение / умолчание.	2
Тема 4.2 Основные положения теории трансактного анализа. Поведенческие характеристики транзакций. Анализ ситуации методами «Инцидент», «Разыгрывание ролей». Двухмерная модель поведения К. Томаса – Р. Киллмена.	2
Тема 4.3 Характеристика основных моделей поведения. Психологическое влияние в конфликте. Цивилизованное и нецивилизованное влияние. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Противостояние нападению и манипуляции.	2

Самостоятельное изучение учебного материала (самоподготовка)

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Семестр № 8		
1	Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по теме: «Виды, функции общения». Работа с источниками информации Выполнение заданий по практическим занятиям.	4
2	Подготовка рефератов «Использование различных механизмов в общении», «Стили взаимодействия в деловом общении», «Социальные роли их значение», «Этапы взаимодействия в общении» Выполнение заданий по практическим занятиям.	6
3	Анализ причин возникновения конфликтов в организации и разработка путей их решения. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4
4	Отработка умения идентифицировать искажение информации Решение кейсов по изучаемой теме Выполнение заданий по практическим занятиям.	4

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения Образовательной программы

Компетенция	Указание (+) этапа формирования в процессе освоения СГ (семестр)
	8
ОК-4, ОК-5	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенция	Этап формирования ОП (семестр)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-4, ОК-5	8	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ОК-4, ОК-5	8	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ОК-4, ОК-5	8	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы

формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые контрольные задания

Не предусмотрено.

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты

Не предусмотрено.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Зачет. Семестр № 8

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Понятие о деловом общении. Функции и цели общения.
- 2) Классификация видов общения.
- 3) Структурные компоненты общения: коммуникативная сторона общения, интерактивная, перцептивная.
- 4) Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.
- 5) Виды и стилевые стратегии ведения переговоров.
- 6) Основные понятия вербального и невербального общения.
- 7) Методы коммуникативной стимуляции сотрудника в деловой беседе.
- 8) Приемы эффективного поведения в ситуациях конфликта.
- 9) Способы и стратегий разрешения конфликтов.
- 10) Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность.
- 11) Деформации общения: механизмы манипулятивного воздействия
- 12) Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
- 13) Имидж делового человека. Самопрезентация.
- 14) Кинесические, проксемические и паралингвистические особенности общения.
- 15) Защитные стратегии и стратегии совладения.
- 16) Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Использовать лингвистические обороты, помогающие прийти к согласию в общении.
- 2) Ставить вопросы, побуждающие партнера принять нужное решение.
- 3) Избегать наиболее типичных речевых и невербальных ошибок в ходе деловых переговоров.
- 4) Строить развернутое монологическое высказывание с учетом структуры монолога.
- 5) Использовать приемы привлечения и удержания внимания слушателей.
- 6) Идентифицировать действие защитных механизмов личности.
- 7) Диагностировать стадии развития конфликта и применять технологии его купирования.
- 8) Прогнозировать развитие конфликта и разрешения конфликтной ситуации.
- 9) Владеть способами эффективного слушания собеседника.
- 10) Классифицировать приемы психологического воздействия в общении.
- 11) Применять в общении действие механизмов взаимопонимания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
- 12) Классифицировать факторы, препятствующие эффективному общению.
- 13) Классифицировать способы предвидения конфликтогенных ситуаций.
- 14) Классифицировать способы выявления неискренности в общении.
- 15) Применять стратегии и тактики влияния на партнера в процессе деловой коммуникации.

16) Управлять вниманием собеседника в беседе.

Иные контрольные материалы для автоматизированной технологии оценки имеются в Центре мониторинга качества образования

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

№ п/п	Библиографическое описание
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2021. - 60 с.: ил. - Библиогр.: с. 44 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования : учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

Для каждого результата обучения по дисциплине определены Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет	ОК-4, ОК-5	8	1, 2, 3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-4, ОК-5	8	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-4, ОК-5	85	1, 2, 3, 4	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет	ОК-4, ОК-5	5	1, 2, 3, 4	Балльная оценка за активность на практических занятиях	- качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.

Шкалы и процедуры оценивания

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций"	Экзамен (письменно-устный). Зачет (письменно-устный). Автоматизированное тестирование. Выполнение практического задания в аудитории. Защита курсовой работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут		

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.ura.it.ru/bcode/560954	ЭБС Юрайт
2	Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 164 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18789-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.ura.it.ru/bcode/545783	ЭБС Юрайт
3	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.ura.it.ru/bcode/536717	ЭБС Юрайт

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
4	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/536717	ЭБС Юрайт

Перечень учебно-методического обеспечения

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Задорожная, О.В. Психология делового общения: учеб.-метод. пособие / О. В. Задорожная; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 15 с. - Библиогр.-Текст : электронный	ЭБС РГУПС
2	Задорожная, О.В. Психология делового общения: учеб.-метод. пособие для самостоят. работы обучающихся и выполнения контрол. работ / О. В. Задорожная; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 16 с. - Библиогр.-Текст : электронный	ЭБС РГУПС

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПР и обучающихся в ЭИОС
6	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Произ-во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Помещения(аудитории):

- учебные аудитории для проведения учебных занятий;
- помещения для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.

Авторы-составители:

Доцент кафедры "Управление индустрией туризма" _____ О.В. Задорожная