

Федеральное агентство железнодорожного транспорта
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Сибирский государственный университет
путей сообщения» в г. Новоалтайске

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

специальность

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

базовая подготовка среднего профессионального образования

Новоалтайск
2025

ОДОБРЕНА
цик洛вой комиссией гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол № 1 от «28» августа 2025 г.
Председатель _____ Н. Н. Макарова

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта среднего
профессионального образования по
специальности 23.02.01 Организация
перевозок и управление на
транспорте (по видам)

Утверждена
Заместитель директора
по учебно-воспитательной работе
_____ Т. В. Добшикова
«29» августа 2025 г.

Составитель: Кушелева М.С., преподаватель филиала СГУПС в г. Новоалтайске

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы	4
2. Структура и содержание	7
3. Условия реализации программы	8
4. Контроль и оценка результатов освоения	9

1 Общая характеристика рабочей программы ОП.12 Психология делового общения

1.1 Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12 Психология делового общения является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является формирование:

- научного мировоззрения; устойчивого познавательного интереса к изучению дисциплины; прикладной и практической направленности обучения психологии делового общения;
- осознания того, что приемы и техники эффективного общения связаны с жизнью и практической деятельностью; прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения; основных навыков ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм делового общения;
- общей психологической культуры общения;
- формирование базовых представлений о психологических основах делового общения, взаимодействия и управления людьми с учетом их темперамента, характера, психосоциотипа, позиции в общении;
- формирование о закономерности лидерства и руководства, условия и критерии эффективной педагогической и управленческой деятельности.

1.2.2 Планируемые результаты освоения общеобразовательной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК. 1., ОК 2., ОК 4, ПК 1.1, ПК 1.2, представленных в актуализированных ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

Код и наименование формируемых компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины	
	Общие	Дисциплинарные
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи; - готовность к труду, осознание ценности мастерства, трудолюбие; - готовность к активной деятельности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность; - интерес к различным сферам профессиональной деятельности. - самостоятельно формулировать и актуализировать проблему, рассматривать ее всесторонне; - определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения; - вносить корректизы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности; - развивать креативное мышление при решении жизненных проблем; - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - критически оценивать их достоверность, прогнозировать изменение в новых условиях; 	<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; применять актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК 2. Использовать современные средства поиска анализа и интерпретации информации и информационные технологии для	<ul style="list-style-type: none"> - уметь переносить знания в познавательную и практическую области жизнедеятельности; - выдвигать новые идеи, предлагать оригинальные подходы и решения; 	<ul style="list-style-type: none"> - понимать взаимосвязь общения и деятельности; анализировать механизмы взаимопонимания в общении; - воспроизводить техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - понимать этические принципы общения; - оперировать основными понятиями психологии общения; - правильно и точно описывать методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных

выполнения задач профессиональной деятельности.		ситуаций
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<ul style="list-style-type: none"> - готовность к саморазвитию, самостоятельности и самоопределению; -Овладение универсальными коммуникативными действиями: - понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы; - принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников обсуждать результаты совместной работы; - принимать мотивы и аргументы других людей при анализе результатов деятельности; - признавать свое право и право других людей на ошибки; 	<ul style="list-style-type: none"> -уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе общения; -уметь ясно и чётко выражать свои мысли, а также внимательно слушать друг друга. Это помогает избежать недоразумений и улучшить взаимопонимание. - проявлять уважение к индивидуальности каждого члена команды способствует более творческому и продуктивному обмену идеями. -способность сохранять положительный настрой, преодолевать негативные эмоции, вдохновлять других. - поддержка собственной мотивации и мотивации других и способность брать ответственность на себя и умение управлять своими эмоциями. Эмоциональная гибкость – способность менять подход к собственным эмоциям и эмоциям других.
ПК 1.1 Планировать, выполнять и контролировать процесс, том числе и с применением современных информационных технологий	<p>В процессе обучения выявляются следующие результаты обучения уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. 	<p>Использовать знания по психологии, понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>Понимать и знать нормы и правила профессионального поведения и этикета.</p> <p>При общении учитывать индивидуальные особенности партнёров на процессе общения;</p> <p>Применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>Устанавливать деловые контакты с учётом особенностей</p>

<p>ПК 1.2. Оформлять документы, регламентирующие организацию делового общения .</p>	<p>В процессе обучения выявляются следующие результаты обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Знать цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; -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; 	<p>партнёров по общению и соблюдением делового этикета; Использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики. Способность логически верно выстраивать устную и письменную речь</p>
---	---	--

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Кол - во часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	44
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	38
в том числе:	
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	2

2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.12 Психология делового общения
Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
Тема 1. 1 Сущность и основные характеристики общения	Содержание учебного материала Сущность и основные характеристики общения. Общение как процесс взаимодействия и восприятия людьми друг друга. Содержание, цель и средства общения. Потребность в коммуникативном взаимодействии людей. Определение видов общения, их классификация на основе различных признаков. Самостоятельная работа Составление психологического портрета общительного человека.	2	2
Раздел 2. Общение как вид деятельности		4	
Тема 2. 2 Проявление индивидуальных особенностей личности в общении	Содержание учебного материала Понятия: характер, воля, темперамент. Лидерские качества личности, их характеристика. Типажи лидеров. Самооценка личности, ее значение в общении. Методы преодоления затруднений в общении. Практическое занятие №1. Разработка собственного имиджа. Подготовка самопрезентации.	2	2
	Самостоятельная работа Написание сообщения по теме: 1. Имидж сотрудника РЖД и секреты успешных коммуникаций 2. Личностный потенциал сотрудника РЖД	2	
Тема 2.3 Этика и этикет делового общения	Практическое занятие №2. Основы этики делового общения. Деловой этикет, его роль в профессиональной деятельности. Использование принципов этики делового общения и навыков общения «по горизонтали» (между коллегами). Практическое занятие №3. Анализ ситуаций некорректного взаимодействия в деловом общении.	2	
	Самостоятельная работа Подготовка конспекта по теме: «Обычные ошибки делового этикета»	1	

Тема 2.4 Специфика и формы делового общения	Содержание учебного материала Формы делового общения. Определение сущности и важнейших особенностей делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Технология проведения делового совещания. Технология проведения деловых переговоров. Основные принципы делового общения. Индивидуальное деловое общение. Основные зоны дистанции между собеседниками во время общения.	2	2
	Практическое занятие №4 Проведение деловой игры «Подготовка и проведение деловой беседы»	2	
	Самостоятельная работа Подготовка конспекта по теме: «Основные зоны дистанции между собеседниками во время общения»	1	
Раздел 3. Деловая психологическая типология		4	
Тема 3.1 Деловое общение в рабочей группе	Содержание учебного материала Общение и взаимодействие членов рабочей группы. Морально-психологический климат в рабочей группе. Лидерство и руководство. Функции руководителя. Стили руководства.	2	2
	Практическое занятие № 5 Тренинг-игра «Ролевые позиции руководителя и подчиненного »	2	
Тема 3.2 Психологические приемы влияния на партнера.	Содержание учебного материала Приемы влияния на партнера, основные методы аргументации, основные техники, основные положения тактики аргументирования. Способы убеждения, приемы аргументации, техника преувеличения, техника рассказа анекдота, случая к месту, техника изменения направления разговора.	2	2
Раздел 4. Психология управления и участия в конфликте		10	
Тема 4.1 Конфликты в деловом общении и их ликвидация.	Содержание учебного материала Определение сущности, причины и функции конфликтов. Учет индивидуальных качеств участников конфликта. Классификация конфликтов и пути их разрешения. Подходы к классификации конфликтов: по объему, по длительности протекания, по источнику возникновения.	2	2

	Содержание учебного материала Внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые конфликты. Конфликтная ситуация и инцидент. Оппоненты. Разрешение конфликтов. Структурные и межличностные методы разрешения конфликтов. Построение стратегии поведения в конфликте: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество	2	2
	Практическое занятие № 6 Тренинг-игра «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте»	2	
Тема 4.2 Публичное выступление	Содержание учебного материала Публичное выступление, его особенности и виды. Этапы подготовки и проведения публичных выступлений. Подбор материала, соответствующего цели выступления. Определение формы выступления. Составление плана выступления, распределение собранного материала в логической последовательности и обработка материала. Запоминание текста. Репетиция. Выступление. Экспромт.	2	2
Тема 4.3 Пути интеграции команды	Содержание учебного материала Культура речи. Нормативный аспект культуры речи. Разновидности языка (функциональные стили). Специфика деловой устной речи. Самые распространенные художественные , средства для украшения речи. Способы преодоления страха перед публичным выступлением	2	2
	Практическое занятие № 7 Деловая игра «Пресс-конференция»	2	
Тема 4.4 Виды и способы деловых бесед, переговоров и презентаций	Содержание учебного материала Слагаемые эффективного делового общения . Механизмы воздействия в процессе общения. Пути повышения эффективности общения. Комplименты в деловой коммуникации. Критика в деловой коммуникации. Позитивные установки на восприятие критики	2	
	Практическое занятие № 8 Слагаемые деловых коммуникаций. Критика и комплементы в деловом общении.	2	
Промежуточная аттестация зачета с оценкой		2	
Всего		44	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 Психология делового общения

3.1 Материально-техническое обеспечение

- Посадочные места по количеству обучающихся (стол, стулья аудиторные);
- оборудованное рабочее место преподавателя (стол, кресло, компьютер);
- доска меловая;
- проектор;
- шкафы-стеллажи для размещения учебно-наглядных пособий и документации;
- материалы текущей и промежуточной аттестации;
- раздаточный методический материал;
- читальный зал библиотеки с компьютерами, оснащенными выходом в сеть Интернет.

3.2 Учебно-методическое обеспечение

Основная литература:

1. Жуков Ю.П. Эффективность делового общения. - М., 1988.
2. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет. Учебное пособие. – М., 2002.
3. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. – М., 1997.
4. Леонов Н.И. Психология делового общения. – М., 2002.
5. Лук А.Н. Эмоции и личности. – М., 1982
6. Ножин Е.А. Деловое общение – генератор деловой активности. – Пермь, 1992.

Дополнительная литература:

1. Тимченко Н. М. Тайны успеха делового общения. Как найти нужное слово в нужное время нужному человеку. - СПб., 199
2. Бадалев А. А. Личность и общение. – М., 1983
3. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2015 — 437 с. — Серия: Профессиональное образование.

Интернет-ресурсы:

1. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Изд-во ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет.
2. Психологические исследования: электрон. науч. журн. URL:<http://psystudy.ru>
3. <http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html>.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, различных видов опроса, контрольных работ, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, решения ситуационных задач, аналитического обзора изученного материала.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения очная форма обучения
Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	Различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решений ситуационных задач.
Умения: организовать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность на рабочем коллективе.	Различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решений ситуационных задач.