

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «*Прикладная психология*»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
Б1.В.05 «КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ»
для направления подготовки
37.04.01 «Психология»

по магистерской программе
«Организационная психология»

Форма обучения – очная
Год начала подготовки: 2022

Санкт-Петербург
2024

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «*Прикладная психология*»

Протокол № 7 от 08 февраля 2024 г.

Заведующий кафедрой
«*Прикладная психология*»
08 февраля 2024 г.

_____ *Е.Ф. Яценко*

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО
08 февраля 2024 г.

А.В. Прялухина

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Коммуникации в организации» (Б1.В.05) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта подготовки высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 37.04.01 «Психология» (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «29» июля 2020 г. № 841, с учетом Профессионального стандарта 03.008 – «Психолог в социальной сфере», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2013 г. N 682н.

Целью изучения дисциплины является углубление знаний психологических подходов к процессу коммуникации как внутри организации, так и с внешней средой.

Достижение поставленной цели реализуется посредством решения следующих задач:

- формирование умений применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия;
- развитие навыков владения методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий;
- углубление знаний в области психологии беженцев, мигрантов, маргиналов; типологий проблем граждан разной этиологии и типологий социальных групп, нуждающихся в оказании помощи; технологий работы с разными социальными группами;
- формирование умений вступать в контакт, взаимодействовать и развивать конструктивные отношения с разными лицами, группами, в том числе с социально уязвимыми группами населения, другими работниками, органами и организациями социальной сферы, в том числе по вопросам психологической помощи клиентам и поддержки лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию;
- развитие умений создавать социально-психологическую сеть для психологической поддержки клиентов, оказывать психологическое воздействие на социальное окружение клиентов в рамках профессиональных этических норм, обосновывать применение конкретных психологических технологий для преодоления клиентами трудностей социализации, вести психологическую просветительскую деятельность среди населения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций и/или части компетенций. Сформированность компетенций и/или части компетенций оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
УК-4.2.1. Умеет применять на практике коммуникативные	Обучающийся умеет: - применять на практике коммуникативные технологии,

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия	- применять методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия
УК-4.3.1. Владеет методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий.	Обучающийся владеет: <ul style="list-style-type: none"> - методикой межличностного делового общения на русском языке, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий. - методиками анализа коммуникаций в организации.
ПК-3. Оказание психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию	
ПК-3.1.4. Знает психологию беженцев, мигрантов, маргиналов; типологии проблем граждан разной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-правовые, педагогические и др.) и типологию социальных групп, нуждающихся в оказании помощи (социальной, социально-психологической, социально-правовой и т. д.); технологии работы с разными социальными группами; инфраструктуру муниципального образования, ресурсы местного сообщества для поддержки отдельных лиц и социальных групп; документооборот	Обучающийся знает: <ul style="list-style-type: none"> - психологию беженцев, мигрантов, маргиналов; - типологии проблем граждан разной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-правовые, педагогические и др.) - типологию социальных групп, нуждающихся в оказании помощи (социальной, социально-психологической, социально-правовой и т. д.); - технологии работы с разными социальными группами; - инфраструктуру муниципального образования, ресурсы местного сообщества для поддержки отдельных лиц и социальных групп; - управление информационной культурой в организации с учетом основ психологии беженцев, мигрантов, маргиналов и коммуникации с данной категорией граждан. - факторы, усложняющие коммуникацию.
ПК-3.2.1. Умеет вступать в контакт, взаимодействовать и развивать конструктивные отношения с разными лицами, группами, в том числе с социально уязвимыми группами населения, другими работниками, органами и организациями социальной сферы, в том числе по	Обучающийся умеет: <ul style="list-style-type: none"> - вступать в контакт с разными лицами, группами, в том числе с социально уязвимыми группами населения, другими работниками, органами и организациями социальной сферы; - взаимодействовать и развивать конструктивные отношения с разными лицами, группами, в том числе с социально уязвимыми группами населения, другими работниками, органами и организациями социальной сферы, в том числе по вопросам психологической помощи клиентам и поддержки лиц, попавших в

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
вопросам психологической помощи клиентам и поддержки лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию	трудную жизненную ситуацию; - вступать в контакт, взаимодействовать и развивать конструктивные отношения с разными лицами в том числе по вопросам психологической помощи клиентам и поддержки лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию.
ПК-3.2.3. Умеет создавать социально-психологическую сеть для психологической поддержки клиентов, оказывать психологическое воздействие на социальное окружение клиентов в рамках профессиональных этических норм, обосновывать применение конкретных психологических технологий для преодоления клиентами трудностей социализации, вести психологическую просветительскую деятельность среди населения	Обучающийся умеет: - создавать социально-психологическую сеть для психологической поддержки клиентов, - оказывать психологическое воздействие на социальное окружение клиентов в рамках профессиональных этических норм, - обосновывать применение конкретных психологических технологий для преодоления клиентами трудностей социализации, - вести психологическую просветительскую деятельность среди населения.
ПК-4. Организация психологического сопровождения и психологической помощи социально уязвимым слоям населения (клиентам)	
ПК-4.2.4. Умеет разрешать конфликты и противоречия, в том числе в работе по оказанию психологической помощи клиентам	Обучающийся умеет: - разрешать конфликты и противоречия, в том числе в работе по оказанию психологической помощи клиентам; - анализировать коммуникационный климат внутри организации; - анализировать коммуникации организации с внешней средой.
ПК-6. Психологическое сопровождение процессов, связанных с образованием и деятельностью замещающих семей (клиентов)	
ПК-6.2.1. Умеет общаться с разными категориями клиентов, общаться и взаимодействовать с детьми и подростками разных возрастов	Обучающийся умеет: - общаться с разными категориями клиентов, - учитывать особенности общения с детьми дошкольного и младшего школьного возраста, обращающимися в организации за психологической помощью; - учитывать особенности общения и взаимодействия с подростками, обращающимися в организации за психологической помощью.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Коммуникации в организации» (Б1.В.05) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов 3 семестр
Контактная работа (по видам учебных занятий) В том числе:	64
– лекции (Л)	32
– практические занятия (ПЗ)	32
– лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	40
Контроль	4
Форма контроля знаний	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	108/3 з.е.

Примечание: «Форма контроля» – зачет (3).

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Коммуникации внутри организации	Лекция 1. Коммуникации в организации, базовая модель, виды и уровни. Методики межличностного делового общения с применением профессиональных средств и современных коммуникативных технологий. Методики анализа коммуникаций в организации. (4 часа)	УК-4.3.1
		Лекция 2. Коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия. Технологии работы с разными социальными группами (4 часа)	УК-4.2.1 ПК-3.1.4
		Лекция 3. Управление информационной культурой в организации с учетом основ психологии беженцев, мигрантов, маргиналов и коммуникации с данной категорией граждан. Факторы, усложняющие коммуникацию (4 часа)	ПК-3.1.4

		Лекция 4. Коммуникационный климат внутри организации. Разрешение конфликтов и противоречий. Техники эффективной коммуникации. (4 часа)	ПК-4.2.4
		Практическое занятие 1. Анализ коммуникаций в организации и межличностного делового общения с применением профессиональных средств и современных коммуникативных технологий (4 часа)	УК-4.3.1
		Практическое занятие 2. Технологии работы с разными социальными группами в организации с учетом проблем граждан разной этиологии (4 часа)	ПК-3.1.4
		Практическое занятие 3. Анализ информационной культуры в организации и факторов, усложняющих коммуникацию (4 часа)	ПК-3.1.4
		Практическое занятие 4. Анализ коммуникационного климата внутри организации и разработка способов разрешения конфликтов и противоречий (4 часа)	ПК-4.2.4
		Самостоятельная работа 1 Разработка программы тренинга эффективных коммуникаций для сотрудников организации (22 часов) Ознакомиться с содержанием соответствующих разделов в следующих учебниках и учебных пособиях. Подготовка к текущей аттестации. Подготовка к практическим занятиям. Проработка конспекта лекций.	УК-4.2.1 УК-4.3.1 ПК-3.1.4 ПК-4.2.4
2	Коммуникации организации с внешней средой	Лекция 5. Коммуникации организации с внешней средой. Общение и взаимодействие с разными категориями клиентов, с детьми и подростками разных возрастов, в том числе в работе по оказанию психологической помощи. (4 часа)	ПК-4.2.4 ПК-6.2.1
		Лекция 6. Коммуникации организации с внешней средой. Создание социально-психологической сети для психологической поддержки клиентов, ведение психологической просветительской деятельности среди населения (4 часа)	ПК-3.2.3

	<p>Лекция 7. Методы и технологии работы, установления контакта, взаимодействия и развития конструктивных отношений с разными лицами, социальными группами, в том числе с социально уязвимыми группами населения, другими работниками и группами, нуждающимися в оказании помощи, попавшим в трудную жизненную ситуацию (4 часа)</p>	<p>ПК-3.2.1 ПК-3.1.4</p>
	<p>Лекция 8. Методы совершенствования коммуникаций в организации с учетом типологии социальных групп, нуждающихся в оказании помощи, и проблем граждан разной этиологии. Использование инфраструктуры муниципального образования и ресурсов местного сообщества для поддержки отдельных лиц и социальных групп (4 часа)</p>	<p>ПК-3.1.4</p>
	<p>Практическое занятие 5. Анализ коммуникации организации с внешней средой. Разработка методов повышения эффективности общения и взаимодействия с разными категориями клиентов, с детьми и подростками разных возрастов, в том числе в работе по оказанию психологической помощи. (4 часа)</p>	<p>ПК-4.2.4 ПК-6.2.1</p>
	<p>Практическое занятие 6. Разработка плана создания социально-психологической сети для психологической поддержки клиентов (4 часа)</p>	<p>ПК-3.2.3</p>
	<p>Практическое занятие 7. Разработка плана психологической просветительской деятельности среди населения на примере конкретной организации (4 часа)</p>	<p>ПК-3.2.3</p>
	<p>Практическое занятие 8. Разработка способов использования инфраструктуры муниципального образования и ресурсов местного сообщества для поддержки отдельных лиц и социальных групп (4 часа)</p>	<p>ПК-3.1.4</p>
	<p>Самостоятельная работа 2. Разработка программы тренинга, направленного на совершенствование коммуникации с клиентами организации. (22 часов) Ознакомиться с содержанием соответствующих разделов в</p>	<p>ПК-4.2.4 ПК-6.2.1 ПК-3.2.3 ПК-3.2.1 ПК-3.1.4</p>

		следующих учебниках и учебных пособиях. Подготовка к текущей аттестации. Подготовка к практическим занятиям. Проработка конспекта лекций.	
--	--	--	--

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Коммуникации внутри организации	16	16	-	22	52
2	Коммуникации организации с внешней средой	16	16	-	22	52
	Итого	32	32	-	44	104
Контроль						4
Всего (общая трудоемкость, час.)						108

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата/специалитета/ магистратуры, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- MS Office;
- Операционная система Windows;
- Антивирус Касперский;
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей; доступ из личного кабинета на сайте library.pgups.ru по бесшовной технологии;
- Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей; доступ из личного кабинета на сайте library.pgups.ru по бесшовной технологии;
- Электронно-библиотечная система Юрайт- URL: <https://urait.ru/>— Режим доступа: для авториз. пользователей; доступ из личного кабинета на сайте library.pgups.ru по бесшовной технологии;
- Электронно-библиотечная система Консультант студента URL: <https://www.studentlibrary.ru/>— Режим доступа: для авториз. пользователей; доступ из личного кабинета на сайте library.pgups.ru по бесшовной технологии.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

- Информационно-правовой портал Гарант.ру.

8.5. Перечень печатных и электронных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510876> (дата обращения: 25.02.2023).
2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513043> (дата обращения: 25.02.2023).
3. Дмитриева, С. И. Система внутренних и внешних коммуникаций в организации: учебное пособие / С. И. Дмитриева. — Москва: РТУ МИРЭА, 2020. — 69 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/163818> (дата обращения: 26.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 408 с. — (Высшее образование).

- образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510546> (дата обращения: 26.02.2023).
5. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516450> (дата обращения: 26.02.2023).
6. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511166> (дата обращения: 26.02.2023).
- 8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:
1. Личный кабинет ЭИОС [Электронный ресурс]. — URL: my.pgups.ru — Режим доступа: для авториз. пользователей;
 2. Электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. — URL: <https://sdo.pgups.ru> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
 3. Научная электронная библиотека eLIBRARY - Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный.
 4. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://rsl.ru> (Москва)
 5. Российская национальная библиотека [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://nlr.ru> (Петербург)
 6. Центральная городская публичная библиотека имени В. В. Маяковского - Режим доступа: <https://pl.spb.ru/> (Петербург)

Разработчик рабочей программы,
Доцент кафедры «Прикладная психология»
08 февраля 2024 г.

_____ М.В. Карагачева