

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
23.03.01 Технология транспортных процессов,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Психология общения**

Направление подготовки: 23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Организация перевозок и управление на метрополитене

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 20662  
Подписал: заведующий кафедрой Бородин Андрей  
Федорович  
Дата: 23.06.2025

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины являются овладение студентами психологических и социальных знаний и формирование навыков их использования в своей будущей профессиональной деятельности.

Задачами освоения дисциплины является формирование у обучающихся – сформировать системное представление о сущности, специфике и актуальных проблемах психологии и социологии управления; – обеспечить усвоение знаний об основных категориях, принципах, функциях и механизмах психосоциальной работы с людьми; – развить умения по использованию полученных знаний в управленческой практике.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-15** - Способен организовать работы по обслуживанию пассажиров метрополитена используя корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры;

**УК-11** - Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать:**

основные концепции и теории психосоциальной работы и их влияние на управленческую практику; основные технологии и области применения психосоциальной работы; основы психосоциальной работы с группой; основные психологические проблемы менеджеров и способы их разрешения; структуру психосоциальной работы с личностью; основные подходы к индивидуальной работе «со случаем»; ценности и принципы индивидуальной психосоциальной работы

### **Уметь:**

организовывать и проводить психодиагностические процедуры для выявления проблем менеджеров; создавать условия для оптимизации социально-психологического климата в коллективе; строить психосоциальную работу с различными группами менеджеров; оказывать

первичную психосоциальную помощь менеджерам, находящимся в кризисной ситуации

**Владеть:**

навыками: оказания первичной психосоциальной помощи менеджерам, находящимся в сложной жизненной ситуации

**Знать:**

Основные принципы и техники эффективной коммуникации в профессиональной среде транспортного комплекса; особенности вербального и невербального общения с пассажирами и коллегами; психологические барьеры коммуникации и способы их преодоления.

**Уметь:**

Применять коммуникативные стратегии для разрешения сложных ситуаций при обслуживании пассажиров; адаптировать стиль общения в зависимости от специфики аудитории, эмоционального состояния собеседника и условий профессиональной деятельности на метрополитене.

**Владеть:**

Навыками активного слушания, эмпатического взаимодействия, конструктивного разрешения коммуникативных конфликтов и профилактики эмоционального напряжения в условиях работы с пассажирами метрополитена.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр №6
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 40 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p><b>Психологические основы и этапы развития психосоциальной практики в управлении</b></p> <p>Психодинамический подход в психосоциальной теории и практике: основные психодинамические теории; психодинамическая практика работы с менеджером, обусловленная спецификой крупного мегаполиса; психодинамическая психология и терапия в практике психосоциальной работы; психодинамическая модель социальной работы. Поведенческий подход в психосоциальной практике: основные поведенческие психологические теории; поведенческая практика работы с менеджером; основные методы и процедуры поведенческой терапии; поведенческая психология и терапия в практике психосоциальной работы. Экзистенциально-гуманистические подходы в психосоциальной теории и практике. Современный структурный подход в социальной работе. Диагностическая школа социальной работы: диагностическая стадия работы с менеджером; процесс лечения; динамика отношений; методы лечения. Функциональная школа социальной работы: структура индивидуальности; концепция времени; особенности метода, его функции и структура. Метод решения проблем в практике социальной работы: клиент; проблема; процесс. Теория и практика социальной работы в городе Москве: клиент и социальное функционирование; непосредственная работа с клиентом; процедура работы.</p>
2	<p><b>Проблема личности в менеджменте</b></p> <p>Классификация свойств личности человека. Направленность личности как динамическое свойство личности, отражающее жизненный стиль человека. Потребности, мотивы, стремления, желания, установки. Виды направленности. Направленность на себя. Направленность на других. Альтруизм. Деловая направленность. Трудоголизм как социальная проблема. Формы проявления направленности: влечение; убеждение; склонность; установка; позиция; мировоззрение. Деловая направленность. Способности личности. Предрасположенность человека к определенной деятельности. Уровни способностей: общие; специальные. Способности, необходимые в социальной работе. Организаторские способности: организаторское чутьё, эмоционально-волевая ответственность. Воля как способность преодолевать трудности и достигать поставленную цель. Педагогические способности: дидактические способности, коммуникативные способности.</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Способность к адекватному общению. Экспрессивная способность. Психологическая устойчивость. Темперамент личности. Сила, динамичность (скорость) и устойчивость нервной системы человека. Характеристика основных типов темперамента личности и их учёт в социальной работе. Характер как свойство личности, отражающее особенности отношения и поведения человека в трудных условиях жизнедеятельности. Проявление черт характера в социальной работе: отношении к себе; отношении к другим; отношении к работе; отношении к материальным вещам. Типы характера: целостно гармоничный; внешне гармоничный, внутренне конфликтный; конфликтный; дисгармоничный. Воспитание характера в социальной работе в целях нейтрализации отрицательных качеств личности.
3	<b>Учёт возрастных факторов развития личности в психосоциальной работе</b> Основные закономерности и динамика психического развития личности. Условия, факторы, движущие силы психического развития. Соотношение развития и обучения. Роль деятельности в психическом развитии человека. Понятие ведущего вида деятельности. Проблема возраста и возрастной периодизации психического развития. Социально-психологическая помощь младенцам и детям раннего возраста; программы раннего вмешательства. Психическое развитие в подростковом возрасте: социальная ситуация психического развития в подростковом возрасте; анатомо-физиологическая перестройка организма и её влияние на процесс развития; интимно-личностное общение со сверстниками – ведущий вид деятельности в подростковом возрасте; перестройка учебной деятельности в подростковом возрасте; мотивация учебной деятельности; особенности развития личности в подростковом возрасте. Психическое развитие в юношеском возрасте. Нормативные жизненные кризисы: кризис ранней зрелости; кризис среднего возраста; предпензионный кризис. Биографические кризисы. Динамика жизненных кризисов, обусловленная спецификой жизнедеятельности в городе Москве, и учёт в практике социальной работы.
4	<b>Социально-психологические явления и их учёт в управлении</b> Понятие социально-психологического явления. Классификации социальнопсихологических явлений и их критерии. Механизм возникновения и распространения социально-психологических явлений. Социальные установки, стереотипы и предрассудки личности. Межличностное восприятие и понимание. Межличностные отношения. Лидерство, конформизм и групповое давление. Деиндивидуализация. Групповая поляризация. Коллективное мышление. Влияние меньшинства. Социально-психологический климат коллектива. Социально-психологические факторы эффективности социальной работы: социальная значимость, сложность, интенсивность, сработанность, сплочённость. Социально-психологические механизмы управления людьми. Логичное воздействие на сознание с помощью фактов и аргументов. Сильное, многократное воздействие на подсознание с помощью ввода в не критичное состояние. Бессознательное уподобление партнеру на основе симпатии, воли или идентификации с ним. Бессознательное воспроизведение действий и эмоций в условиях массового взаимодействия людей. Общение как социально-психологический феномен. Стили общения: деловой; формальный; игровой; духовный; манипулятивный; примитивный. Стиль руководства и эффективность труда в социальной сфере. Основные стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный. Учёт социально-психологических явлений в социальной работе с различными группами населения в городе Москве.
5	<b>Профессионально-важные качества при принятии управленческих решений</b> Формирование личности профессионала: профессионализация субъекта управленческой деятельности; профессиональная самореализация; идентификация с профессией менеджера; профессиональная деформация. Профессиональная и функциональная надежность субъекта управленческой деятельности. Формирование мотивов менеджмента. Формирование профессиональных знаний и представлений. Формирование профессионально-важных качеств личности менеджера. Модель профессиональных компетенций. Роль профессиональных компетенций в системе организации психосоциальной работы. Основные понятия модели профессиональных компетенций. Типичное содержание модели профессиональных компетенций. Критерии эффективности модели компетенций. Использование компетенций для оценки

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	эффективности деятельности сотрудников. Использование компетенций для построения и реализации обучения и развития менеджеров в городе Москве.
6	<p><b>Работа с синдромом профессионального выгорания у работников управленческой сферы</b></p> <p>Синдром профессионального выгорания как феномен. Внутреннее накопление отрицательных эмоций. Истощение эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека. Профессиональные деформации личности. Симптомы профессионального выгорания. Дегуманизация человека и негативное самовосприятие. Чрезмерные, невыполнимые требования к работникам. Передача ответственности сотрудникам, не имеющим полномочий. Отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда. Неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала. Причины проявления профессионального выгорания у работников управленческой сферы города Москвы. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях. Основные пути и способы предупреждения профессионального выгорания у менеджеров. Содержание профилактической работы по предупреждению профессиональных деформаций личности.</p>
7	<p><b>Использование психотехнологий в управленческой практике</b></p> <p>Методологические принципы использования психотехнологий в управленческой практике. Психотехнологии как социально-психологические методы работы с менеджерами. Требования к психотехнологиям. История и основные направления интенсивных интегративных психотехнологий используемых в индивидуальной и групповой формах работы с менеджерами. Психологическая эффективность влияния психотехнологий на личность. Психотехнологии в работе с неврозами. Влияние психотехнологий на динамику тревожности и одиночества. Влияние психотехнологий на реактивную тревожность. Использование психотехнологий в работе с опийными наркоманами. Сравнительный анализ психотехнологий и других методов работы с менеджерами. Основные модели психосоциальной работы со случаем и группой История становления психосоциальной работы с группой. Базовые подходы в эго-психологии, когнитивной теории, теории социального научения, ролевых теориях и теории коммуникации. Современные тенденции в психосоциальной работе с группой. Основные модели психосоциальной работы с группой. Клинические модели, групповое консультирование и группы психологического самопонимания. Общая модель психосоциальной работы с группой. Создание групп и взаимодействие между членами группы. Этика психосоциальной работы с группой. Практика психосоциальной работы с группой. Клиническая модель работы с группой. Основные методы группового консультирования. Работа в группе психологического самопонимания. Междисциплинарный характер психосоциальной работы со случаем (case work). Стандарты работы со случаем. Приоритетное значение интересов менеджера. Вовлечение менеджера во все стадии ведения случая. Соблюдение права менеджера на неприкосновенность личной жизни. Индивидуализация работы. Стандарты вмешательства на уровне системы. Информированность о доступности и количестве ресурсов, необходимых для оказания помощи менеджеру. Оценка качества предоставленной помощи. Оценка собственной деятельности.</p>
8	<p><b>Предупреждение конфликтного взаимодействия в учреждениях социальной сферы города Москвы</b></p> <p>Диагностика уровня личностной конфликтности. Методика проведения психодиагностических процедур по методикам «Типичное поведение в конфликтной ситуации» (тест К. Килменна), «Самооценка конфликтности» и опроснику Басса-Дарки. Способы предупреждения и регулирования конфликтного взаимодействия. Методика избегания конфликта. Силовое подавление конфликта. Метод односторонних уступок в конфликте. Тактика компромисса в конфликте. Сбалансирование социального взаимодействия в целях предупреждения конфликтов.</p>

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

## Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<b>Психологические основы и этапы развития психосоциальной практики в управлении</b> Рассматриваются основные теоретические подходы к психосоциальной работе: психодинамический, поведенческий, гуманистический и структурный. Изучаются методы диагностики и решения проблем в управленческой практике, а также особенности применения этих моделей в условиях мегаполиса и транспортной отрасли.
2	<b>Проблема личности в менеджменте Классификация свойств личности человека</b> Анализируется структура личности менеджера: направленность, мотивы, способности, темперамент и характер. Особое внимание уделяется учёту индивидуально-психологических особенностей при организации профессиональной деятельности и взаимодействию с коллективом.
3	<b>Учёт возрастных факторов развития личности в психосоциальной работе</b> Изучаются закономерности психического развития на разных этапах жизни: от подросткового возраста до предпенсионного периода. Рассматриваются нормативные и биографические кризисы, их влияние на профессиональную деятельность и методы психологической поддержки сотрудников разного возраста.
4	<b>Социально-психологические явления и их учёт в управлении</b> Раскрываются механизмы межличностного восприятия, групповой динамики, лидерства и социально-психологического климата в коллективе. Анализируются стили общения и руководства, а также способы их оптимизации для повышения эффективности управленческой деятельности.
5	<b>Профессионально-важные качества при принятии управленческих решений</b> Изучается процесс профессионализации менеджера, формирование мотивации и ключевых компетенций. Рассматриваются модели профессиональных стандартов и их применение для оценки, обучения и развития персонала в транспортной сфере.
6	<b>Работа с синдромом профессионального выгорания у работников управленческой сферы</b> Раскрывается природа синдрома выгорания, его симптомы и факторы риска в условиях высокой ответственности и напряжённого графика. Представляются методы диагностики, профилактики и коррекции эмоционального истощения у сотрудников.
7	<b>Использование психотехнологий в управленческой практике</b> Знакомство с классификацией и применением психотехнологий в индивидуальной и групповой работе с персоналом. Изучаются этические стандарты, методы снижения тревожности, развития коммуникативных навыков и укрепления командного взаимодействия.
8	<b>Предупреждение конфликтного взаимодействия в учреждениях социальной сферы города Москвы</b> Анализируются причины и стадии конфликтов, стратегии поведения в конфликтных ситуациях (избегание, компромисс, сотрудничество). Осваиваются практические методики диагностики конфликтности и технологии деэскалации напряжения при работе с пассажирами и коллегами.

### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Работа с литературой
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Психология управления: Учебное пособие для вузов Макеев В. А. 2024	<a href="https://e.lanbook.com/book/417527">https://e.lanbook.com/book/417527</a>
2	Исследование условий труда и разработка предложений по регламентации требований безопасности при проведении работ в метрополитене Самарская Н. А., Ильин С. М. Первое экономическое издательство , 2020	<a href="https://e.lanbook.com/book/165586?category=2579">https://e.lanbook.com/book/165586?category=2579</a>
3	Основы транспортной психологии: Учебное пособие Соломин И.Л. Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I , 2018	<a href="https://e.lanbook.com/book/111728">https://e.lanbook.com/book/111728</a>

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://www.miit.ru/>).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>).

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Microsoft Internet Explorer (или другой браузер).

Операционная система Microsoft Windows.

Microsoft Office.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Аудитории должны быть оборудованы персональным компьютером и мультимедийным проектором для демонстрации презентационных материалов.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 6 семестре.

#### 10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

старший преподаватель кафедры  
«Железнодорожные станции и  
транспортные узлы»

П.А. Егоров

Согласовано:

Заведующий кафедрой УЭРиБТ

А.Ф. Бородин

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А. Андриянова