

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бадранов Азат Шамилович
Должность: Исполняющий обязанности ректора ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 04.08.2026 11:53:31
Уникальный программный ключ:
730740a15bbef2bedb4db2578b4a02f7f6994b7b

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 Психология общения

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Специальность
38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность

Квалификация выпускника
Специалист конгрессно-выставочной деятельности

Форма обучения
очная

Уфа 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:	3
1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	7
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:.....	10
3.2. Информационное обеспечение реализации программы	10
3.2.1. Основные печатные и электронные издания.....	10
3.2.2. Дополнительные источники.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 Психология общения

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих компетенций: ОК-04, ПК-1.2, ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; – анализировать психологические особенности поведения и общения людей в различных ситуациях; – предотвращать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации	– психологические механизмы восприятия и взаимодействия людей; – причины возникновения конфликтов и способы их предупреждения и разрешения; – особенности межличностного и делового общения
ОК- 04.1 Организует работу команды: распределяет задачи с учетом компетенций участников, координирует действия и контролирует сроки выполнения	– анализировать компетенции участников команды; – распределять задачи с учётом сильных сторон членов команды; – координировать совместные действия; – контролировать сроки выполнения задач	– основы групповой динамики и командного взаимодействия; – принципы эффективного распределения ролей и задач в команде; – методы контроля и координации работы коллектива
ОК- 04.2 Взаимодействует с коллегами и клиентами, используя эффективные коммуникативные стратегии (активное слушание, четкая формулировка мыслей)	– применять навыки эффективного общения в профессиональной и межличностной деятельности; – использовать вербальные и невербальные средства коммуникации; – устанавливать и поддерживать деловые и межличностные контакты	– виды, функции и средства общения; – основы вербальной и невербальной коммуникации; – техники активного слушания и чёткой формулировки мыслей
ОК- 04.3 Конструктивно разрешает конфликтные ситуации в команде, находит компромиссные решения,	– предотвращать конфликты в коллективе; – конструктивно разрешать возникающие разногласия;	– причины возникновения конфликтов в коллективе; – стратегии предупреждения и разрешения конфликтов;

Код ПК, ОК	Умения	Знания
поддерживает позитивную атмосферу	– находить компромиссные решения; – поддерживать благоприятную психологическую атмосферу в команде	– методы поддержания позитивной атмосферы в команде
ПК 1.2. Осуществлять коммуникации с целью привлечения участников выставок с использованием современных средств связи	– устанавливать и поддерживать контакты с потенциальными участниками выставок; – применять эффективные коммуникативные стратегии для привлечения аудитории; – использовать современные средства связи для коммуникации	– особенности делового общения в выставочной сфере; – каналы и инструменты коммуникации для привлечения участников; – психологические аспекты воздействия на аудиторию
ПК 1.2.1 Готовит информационные письма, приглашения и мультимедиа-презентации для привлечения потенциальных участников	– составлять тексты информационных писем и приглашений; – разрабатывать простые презентации для привлечения внимания; – подбирать визуальные и текстовые материалы с учётом психологии восприятия	– структура и стиль информационных писем и приглашений; – основы визуализации информации и дизайна презентаций; – приёмы привлечения внимания аудитории через текст и изображение
ПК 1.2.2 Осуществляет деловую коммуникацию и консультирование клиентов, выявляет их запросы и работает с возражениями	– проводить консультации по телефону, email, в мессенджерах; – выявлять потребности клиента через вопросы; – аргументировать предложения и отвечать на возражения	– техники активного слушания и выявления потребностей; – методы работы с возражениями в продажах и консультациях; – шаблоны деловой коммуникации
ПК 1.2.3 Ведет деловую переписку и оформляет заявочную документацию для регистрации участников в соответствии с установленными стандартами	– составлять письма, подтверждения, уведомления; – заполнять заявки и регистрационные формы; – проверять комплектность и корректность документов	– стандарты деловой переписки; – формы заявочной документации для выставок; – порядок регистрации участников и требования организаторов
ПК 1.5. Консультировать участников выставки по вопросам организации их участия	– проводить консультации с участниками выставок; – предоставлять чёткую и структурированную информацию; – адаптировать стиль общения под запросы клиента	– особенности консультирования в выставочной деятельности; – структура и содержание информационных материалов для участников; – психология делового общения и консультирования
ПК 1.5.1 Проводит	– организовывать и вести	– современные средства связи

Код ПК, ОК	Умения	Знания
консультации участников с использованием современных средств связи и методов деловой коммуникации	консультации онлайн и очно; – использовать email, мессенджеры, видеоконференции для консультирования; – соблюдать деловой этикет в коммуникации	для консультирования; – правила делового этикета в онлайн- и офлайн-общении; – техники эффективной коммуникации в консультациях
ПК 1.5.2 Разрабатывает и формирует комплекты информационных и методических материалов для эффективного участия в мероприятиях	– подбирать и систематизировать информацию для участников; – составлять методические рекомендации; – оформлять материалы в удобном для восприятия виде	– требования к информационным материалам для участников выставок; – принципы структурирования и подачи информации; – основы информационной поддержки мероприятий
ПК 1.5.3 Применяет тактику проведения переговоров с учетом индивидуальных особенностей и запросов участников	– адаптировать тактику переговоров под конкретного собеседника; – учитывать психологические особенности клиента; – выстраивать аргументацию с учётом запросов участника	– психология переговоров и аргументации; – индивидуальные особенности восприятия информации; – тактики ведения переговоров в выставочной сфере
ПК 2.1. Осуществлять подготовку конгрессного мероприятия и его информационную поддержку	– собирать и анализировать информацию для подготовки мероприятия; – разрабатывать информационные материалы; – информировать целевую аудиторию о мероприятии	– этапы подготовки конгрессных мероприятий; – каналы коммуникации с участниками и партнёрами; – принципы информационной поддержки мероприятий
ПК 2.1.1 Осуществляет поиск информации и анализирует факторы внешней среды, влияющие на подготовку мероприятия	– находить релевантную информацию из разных источников; – анализировать внешние факторы (тренды, конкуренты, аудитория); – систематизировать данные для принятия решений	– методы поиска и анализа информации; – факторы внешней среды, влияющие на организацию мероприятий; – инструменты мониторинга и оценки ситуации
ПК 2.1.2 Разрабатывает информационные, маркетинговые и пресс-материалы, адаптируя их под целевую аудиторию	– создавать тексты и визуальные материалы для разных каналов коммуникации; – адаптировать контент под целевую аудиторию; – учитывать особенности восприятия разных групп участников	– основы маркетинга и PR в организации мероприятий; – принципы адаптации контента под аудиторию; – структура и стилистика информационных и маркетинговых материалов
ПК 2.1.3 Формирует комплекты информационных материалов для участников и	– систематизировать информационные материалы; – готовить отчёты и сводки	– требования к информационным материалам для участников мероприятий;

Код ПК, ОК	Умения	Знания
своевременно информирует руководство о ходе реализации проекта	для руководства; – обеспечивать своевременное информирование всех сторон	– правила подготовки отчётов и сводок; – каналы коммуникации внутри оргкомитета
ПК 2.2. Сопровождать работу офиса организатора конгрессного мероприятия при подготовке к проведению конгрессного мероприятия	– поддерживать работу офиса на этапе подготовки мероприятия; – взаимодействовать с участниками, спикерами, подрядчиками; – координировать задачи внутри команды	– этапы подготовки конгрессных мероприятий; – роли и задачи сотрудников в оргкомитете; – каналы коммуникации с участниками и партнёрами
ПК 2.2.1 Ведет и обновляет клиентскую базу данных, осуществляет рассылку приглашений и поиск экспертов/спикеров	– вносить и актуализировать данные в CRM или базе данных; – сегментировать аудиторию для рассылок; – искать и приглашать спикеров по заданным критериям	– принципы работы с CRM-системами и базами данных; – шаблоны приглашений для спикеров и участников; – источники поиска экспертов (профильные сообщества, соцсети, рекомендации)
ПК 2.2.2 Принимает, проверяет и архивирует заявочные документы, а также оформляет финансовые документы по оказанным услугам	– проверять заявки на полноту и корректность; – вносить данные из заявок в базу; – оформлять счета, акты, договоры	– требования к заявочным документам для конгрессов; – порядок оформления финансовых документов; – правила архивирования и хранения документации
ПК 2.2.3 Проводит консультации и переговоры с потенциальными участниками, применяя современные средства связи и деловую этику	– организовывать и вести переговоры (очно, по телефону, онлайн); – предоставлять консультации по условиям участия и программе мероприятия; – соблюдать деловой этикет и корпоративные стандарты общения	– техника ведения деловых переговоров; – регламент и программа конгрессного мероприятия; – стандарты корпоративной этики и коммуникации

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	40
в т.ч. в форме практической подготовки	16
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	16
Самостоятельная работа	8
Промежуточная аттестация	Зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения		16/8	
Тема 1.1. Общение как социально-психологический процесс	Содержание учебного материала	4	ОК-04, ПК-1.2, ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2
	Понятие общения. Роль общения в жизни человека и профессиональной деятельности. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Виды общения: межличностное, деловое, групповое, массовое. Структура общения и его основные элементы. Практика: Анализ примеров различных видов общения в профессиональной и повседневной деятельности	4	
Тема 1.2. Вербальные и невербальные средства общения	Содержание учебного материала	4	ОК-04, ПК-1.2, ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2
	Речь как средство коммуникации. Особенности устной и письменной речи. Интонация, темп, громкость речи. Невербальная коммуникация: мимика, жесты, позы, зрительный контакт, дистанция общения. Значение невербальных сигналов в межличностном взаимодействии. Практика: Анализ невербального поведения в различных коммуникативных ситуациях.	4	
Тема 1.3. Психологические механизмы восприятия и понимания людей	Содержание учебного материала	4	ОК-04, ПК-1.2, ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2
	Социальная перцепция. Первое впечатление и факторы его формирования. Эмпатия, идентификация, рефлексия. Стереотипы и ошибки восприятия. Психологические барьеры общения.	4	
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие № 1. Определение факторов, влияющих на восприятие собеседника.	4	
Тема 1.4.	Содержание учебного материала	4	ОК-04, ПК-1.2,

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

1	2	3	4
Межличностное и деловое общение	Особенности межличностного общения. Деловое общение и его функции. Формы делового общения: беседа, совещание, переговоры, публичное выступление. Этические нормы и правила делового взаимодействия.	4	ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие № 2. Моделирование ситуаций делового общения.	4	
Раздел 2. Коммуникация и взаимодействие в профессиональной среде		16/16	
Тема 2.1. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления	Содержание учебного материала	4	ОК-04, ПК-1.2, ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2
	Понятие коммуникативного барьера. Психологические, социальные, языковые и эмоциональные барьеры общения. Причины возникновения недопонимания. Методы эффективного слушания и обратной связи.	4	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 3. Разбор коммуникативных ошибок и способов их предотвращения.	2	
Тема 2.2. Конфликты в общении и способы их разрешения	Содержание учебного материала	4	ОК-04, ПК-1.2, ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2
	Понятие конфликта. Причины и виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы предупреждения и разрешения конфликтов. Компромисс, сотрудничество, избегание, соперничество.	4	
Тема 2.3. Психология общения в коллективе	Содержание учебного материала	4	ОК-04, ПК-1.2, ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2
	Группа и коллектив. Межличностные отношения в коллективе. Лидерство и стили руководства. Командное взаимодействие. Психологический климат в коллективе.	4	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 4. Диагностика особенностей взаимодействия в группе.	2	
Тема 2.4. Технологии эффективного общения	Содержание учебного материала	4	ОК-04, ПК-1.2, ПК-1.5, ПК-2.1, ПК-2.2
	Активное слушание. Аргументация и убеждение. Техники ведения беседы. Построение доверительных отношений. Ассертивное поведение в общении.	4	
	В том числе практических занятий	4	
	Тренинг навыков активного слушания и аргументации.	4	
Самостоятельная работа		8	
Промежуточная аттестация		Зачет	
Всего:		40	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Этики и этикета делового общения», оснащенный оборудованием: доска учебная, рабочее место преподавателя, столы, стулья (по числу обучающихся), техническими средствами: компьютер с доступом к интернет-ресурсам, средства визуализации, наглядные пособия.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1157274>.

2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология служебной деятельности», «Педагогика и психология девиантного поведения», «Правоохранительная деятельность», «Обеспечение законности и правопорядка» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2023. - 247 с. - ISBN 978-5-238-03643-4.

3. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1192174>.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – Москва: Юрайт, 2021. – 463 с. – ISBN 978-5-534-00753-4.

2. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 224 с. – ISBN 978-5-8114-7768-5.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ²	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<u>Знать:</u> Понятийный аппарат дисциплины: сущность, функции и виды общения; Основы межличностного и делового общения; Вербальные и невербальные средства коммуникации; Психологические механизмы восприятия и взаимодействия людей; Причины возникновения конфликтов и способы их разрешения; Методы эффективного общения, самопрезентации и управления эмоциями.	демонстрирует знания предмета, целей, задач и методов дисциплины; демонстрирует знания видов и средств общения; демонстрирует знания особенностей межличностного и делового взаимодействия; демонстрирует знания психологических механизмов коммуникации; демонстрирует знания способов предупреждения и разрешения конфликтов; демонстрирует знания методов эффективного общения и саморегуляции.	Устный опрос.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<u>Уметь:</u> Эффективно взаимодействовать и поддерживать межличностное и деловое общение; Использовать вербальные и невербальные средства коммуникации; Применять навыки активного слушания и аргументации в процессе общения; Предотвращать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации; Работать в коллективе и выстраивать эффективное командное взаимодействие; Анализировать психологические особенности поведения и общения людей в различных ситуациях.	демонстрирует умение эффективно выстраивать межличностное и деловое общение; демонстрирует умение использовать вербальные и невербальные средства коммуникации; демонстрирует умение применять техники активного слушания и аргументации; демонстрирует умение предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; демонстрирует умение эффективно взаимодействовать и работать в коллективе; демонстрирует умение анализировать особенности поведения и общения людей.	Оценка результата выполнения практических работ.