

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
"Академия технологии и управления"  
(АНПОО «Академия технологии и управления»)**



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины**

### **ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**для специальности 38.02.07 Банковское дело**

Разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 N 67

Утверждена в составе ППСЗ по специальности 38.02.07 Банковское дело

Организация - разработчик: АНПО «Академия технологии и управления»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.05 Психология общения

### 1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.07 Банковское дело утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 05.02.2018 №67

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций: ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1.

### 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ПК 1.1 ПК 2.1 ЛР 23	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом; использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; применять техники и правила ведения делового общения применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения; распознавать и избегать открытых конфликтов	взаимосвязь общения и деятельности цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; правила эффективной коммуникации, принципы делового общения; навыки саморегуляции стрессовых состояний; признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции; основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов
ЛР 23 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику, сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.		

### 1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающихся – 38 часов  
обязательная учебная нагрузка обучающихся – 38 часов;  
практических занятий – 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	38
в том числе:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Общение как предмет научного знания</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4/4	ОК 01, 02,03, 04, 05,06,
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений		
<b>Раздел 2. Функции общения</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4/8	ОК 02,04,05, 09, 10,
	Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
<b>Тема 2.2 Интерактивная функция общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4/12	ОК 03,04,05,06,10,
	Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		
<b>Тема 2.3 Перцептивная функция общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4/16	ОК 03,04,05,06,09 ПК 1.1, 2.1
	Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении Имидж личности. Самопрезентация.		
	<b>Практическое занятие № 1.</b> Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	4/20	
<b>Раздел 3 Психологические особенности общения</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 3.1 Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4/24	ОК 03,04,05,
	Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
<b>Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4/28	ОК 03,04,05,
	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей		
<b>Раздел 4 Конфликтное общение</b>		<b>8</b>	

	<b>Содержание учебного материала</b>	4/32	ОК01,03,04,05,06, 09, 10, ПК 1.1, 2.1
<b>Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.</b>	Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.		
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Способы управления конфликтами	2/34	
	<b>Практическое занятие № 3.</b> Формирование навыков ведения переговоров.	2/36	
<b>Дифференцированный зачет</b>		2/38	
<b>Всего за 3 семестр - максимальной учебной нагрузки обучающихся – 38 часов обязательной учебной нагрузки обучающихся – 38 часов; практических занятий – 6 часов</b>			

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально техническое обеспечение:

Реализация рабочей программы учебной дисциплины осуществляется в кабинете социально-гуманитарных дисциплин.

Оборудование кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся,

рабочее место преподавателя, доска,

книжный шкаф,

стенды,

дидактический материал;

техническими средствами обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийный проектор.

#### Основные источники:

1. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2021. - 437 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-469549#page/2>

#### Дополнительные источники:

1. Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2021. - 463 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-469702#page/1>

2. Столярченко Л. Д. Социальная психология: учебное пособие для СПО / Л. Д. Столярченко, В. Е. Столярченко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2021. - 219 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-469656#page/2>

3. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для СПО / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2021. - 272 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-471015#page/1>

4. Лавриненко В. Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва: Юрайт, 2021. - 350 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-469816#page/5>

5. Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2021. - 476 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-469732>

6. Садовская В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2021. - 169 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный.

Режим доступа <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-471154#page/1>

**7. 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
взаимосвязь общения и деятельности	Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности.	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
роли и ролевые ожидания в общении	Знание понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении, демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации роли	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
виды социальных взаимодействий	Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
механизмы взаимопонимания в общении	Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния, этапов, стратегий и тактик, используемых в переговорном процессе	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
этические принципы общения	Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	Оценка результатов выполнения практической работы
использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	демонстрирует выбор способов решения профессиональных задач	Тестирование наблюдение устный опрос оценка выполнения практических заданий
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	определяет методы поиска информации, демонстрирует способность анализировать и интерпретировать информацию	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	демонстрирует способность планировать собственное профессиональное развитие	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	сформирована способность работать в коллективе и команде взаимодействует с другими участниками образовательного процесса	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	демонстрирует способность письменно и устно общаться на государственном языке Российской Федерации	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;	демонстрирует гражданско – патриотическую позицию и осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности; ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;	грамотно использует средства ИКТ пользуется профессиональной документацией	
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;	используя знания дисциплины способен осуществлять обслуживание клиентов	
ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;	пользуется знаниями дисциплины для оценивания кредитоспособности пациентов	