

**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

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	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
Раздел 1. Общение как предмет научного знания		4	
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	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		
Раздел 2. Функции общения		16	
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	Содержание учебного материала	4/8	ОК 02,04,05, 09, 10,
	Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала	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.		
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	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.		
	Практическое занятие № 1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	4/20	
Раздел 3 Психологические особенности общения		8	
Тема 3.1 Средства общения	Содержание учебного материала	4/24	ОК 03,04,05,
	Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	4/28	ОК 03,04,05,
	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей		
Раздел 4 Конфликтное общение		8	

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

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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	