

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**38.02.07 Банковское дело**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

2022

Программу составили:

1. Старикова Галина Александровна

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело утверждённым приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. №67.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «38.02.07 Банковское дело»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено на заседании методического объединения Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин, БЖД

Протокол №6 от 25.05.2022

Председатель МО Еристова Анна Анатольевна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №6 от 26.05.2022

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.05 Психология общения

(наименование дисциплины)

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является обязательной частью обязательной части цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «38.02.07 Банковское дело». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
2. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
3. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
4. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
5. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
6. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
7. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
8. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
9. ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
10. ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
11. ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 05., ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 06., ОК 09., ОК 10., ЛР 7, ЛР 11, ЛР 13	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами	Цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; ;  Этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
Лекционные занятия	36
Практические занятия	36
Общий объем образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	72
<b>Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет</b>	

## **2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
-----------------------------	--	---------------	------------------	--

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Психология делового общения	Содержание учебного материала			ЛР 11, ЛР 13, ОК 04., ОК 01., ОК 10., ЛР 7, ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 09.
	1. Лекционные занятия №1 Предмет психологии делового общения	2	1	
	2. Практические занятия №1 Предмет психологии делового общения	2	2	
	3. Лекционные занятия №2 Общение как социально-психологическая проблема	2	1	
	4. Практические занятия №2 Общение как социально-психологическая проблема	2	2	
	5. Лекционные занятия №3 Коммуникативная сторона общения	2	1	
	6. Практические занятия №3 Коммуникативная сторона общения	2	2	
	7. Лекционные занятия №4 Перцептивная сторона общения	2	1	
	8. Практические занятия №4 Перцептивная сторона общения	2	2	
	9. Лекционные занятия №5 Интерактивная сторона общения	2	1	
	10. Практические занятия №5 Интерактивная сторона общения	2	2	
	11. Практические занятия №6 Виды и формы делового общения	2	2	
	12. Лекционные занятия №6 Виды и формы делового общения	2	1	
	13. Практические занятия №7 Деловая беседа: подготовка и проведение	2	2	
	14. Лекционные занятия №7 Деловая беседа: подготовка и проведение	2	1	
	15. Лекционные занятия №8 Умение слушать как составной компонент эффективного общения	2	1	
	16. Практические занятия №8 Умение слушать как составной компонент эффективного общения	2	2	
	17. Лекционные занятия №9 Психологические основы делового общения	2	1	
	18. Практические занятия №9 Психологические основы делового общения	2	2	
	19. Лекционные занятия №10 Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	1	
	20. Практические занятия №10 Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	2	
	21. Лекционные занятия №11 Психологические основы деловых отношений ч.2	2	1	
	22. Лекционные занятия №12 Невербальные особенности делового общения	2	1	
	23. Лекционные занятия №13 Невербальные особенности делового общения ч.2	2	1	
	24. Практические занятия №11 Невербальные особенности делового общения	2	2	
	25. Лекционные занятия №14 Этика и этикет делового общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	1	
	26. Практические занятия №12 Этика и этикет делового общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	2	
	27. Лекционные занятия №15 Этика и этикет делового общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения ч.2	2	1	
	28. Лекционные занятия №16 Речевые тактики общения при оказании услуг	2	1	
	29. Практические занятия №13 Речевые тактики общения при оказании услуг ч.2	2	2	
	30. Лекционные занятия №17 Имидж в деловом общении	2	1	
	31. Практические занятия №14 Искусство спора в деловом общении	2	2	
	32. Практические занятия №15 Эго-состояния клиента и их использование в общении	2	2	
	33. Практические занятия №16 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	2	2	
	34. Лекционные занятия №18 Причины возникновения конфликтов	2	1	
	35. Практические занятия №17 Кодекс поведения в конфликте	2	2	
	36. Практические занятия №18 Стратегии реагирования в конфликте	2	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Всего		72		

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);*
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет общеобразовательных дисциплин  
Кабинет социально-экономических дисциплин  
Кабинет социально-гуманитарных дисциплин  
Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин  
Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин  
Кабинет обществознания  
Кабинет истории  
Кабинет основ философии  
Кабинет истории и основ философии  
Кабинет истории и философии  
Кабинет психологии  
Кабинет психологии общения  
Кабинет социальной психологии  
Кабинет педагогики и психологии:

1. Стол (1 шт.)
2. Стул (1 шт.)
3. Доска (1 шт.)
4. Парта школьная со скамьей (14 шт.)
5. Шкаф (3 шт.)
6. Стенд (1 шт.)
7. Плакаты по философии (8 шт.)
8. Плакаты по истории (13 шт.)
9. Плакаты по психологии (15 шт.)
10. Плакаты по обществознанию (8 шт.)
11. Плакаты по педагогике (7 шт.)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Барышева ,Матюхина, Шередер Этика и Психология общения (сфера сервиса): Учебное пособие Москва: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М,2019  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Н.С. Ефимова Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие (Среднее профессиональное образование). М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. <http://znanium.com/catalog/product/766784>
2. Кошечая И.П., Канке А.А Профессиональная этика и психология общения: Учебное пособие М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021 <https://znanium.com/catalog/product/1145958>

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. [www.znanium.com](http://www.znanium.com)

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умение		
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами	Уметь самостоятельно планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; Использовать в практике работы эффективные приемы управления конфликтами	Ситуационные задачи деловые игры Экспресс-опрос Расширенный опрос Игровые методы оценивания Контрольное упражнение Наблюдение Самооценка Беседа (общая дискуссия, обсуждение, подведение итогов) и др
Знание		
Цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Демонстрировать понимание цели, функции, видов и уровней общения; Дифференцирование ролей и ролевых ожиданий в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; Понимание техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;	Тестирование Письменный опрос Экспресс-опрос («летучка») Расширенный опрос Игровые методы оценивания Контрольное упражнение Наблюдение Самооценка Беседа (общая дискуссия, обсуждение, подведение итогов) и др
Этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды	Понимание этических принципов общения; Выявление влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; Установление закономерностей формирования и развития команды	Тестирование Письменный опрос Экспресс-опрос («летучка») Расширенный опрос Игровые методы оценивания Контрольное упражнение Наблюдение Самооценка Беседа (общая дискуссия, обсуждение, подведение итогов) и др

### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами	ЛР 11, ЛР 13, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 09., ОК 10.	Задания к практическим занятиям №1-13
Знание		

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ЛР 11, ЛР 13, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 09., ОК 10.	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-30
Этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды	ЛР 11, ЛР 13, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 09., ОК 10.	Вопросы к дифференцированному зачёту №31-62

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Психология общения» для обучающихся по специальности 38.02.07 Банковское дело