

Приложение

К ООП по специальности/профессии

38.02.07 Банковское дело

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

2023

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 40.02.01 Право и организация социального обеспечения утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.05.2014 г. №508.

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 №7 от 24.05.2023

Председатель МО Еристова Анна Анатольевна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №7 от 25.05.2023

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 частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «40.02.01 Право и организация социального обеспечения». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
3. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
4. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
5. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
6. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;
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 13 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

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 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 09., ОК 10., ЛР 7, 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

Вид учебной работы	Объем в часах
Лекционные занятия	4
Практические занятия	4
Самостоятельная работа	64
Общий объем образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	72
Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет	

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			ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 10., ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 06., ЛР 13, ЛР 7
	1 Лекционные занятия №1 Предмет психологии делового общения	2	1	
	2 Практические занятия №1 Предмет психологии делового общения	2	2	
	3 Самостоятельная работа №1 Общение как социально-психологическая проблема	2	3	
	4 Самостоятельная работа №2 Общение как социально-психологическая проблема	2	3	
	5 Самостоятельная работа №3 Коммуникативная сторона общения	2	3	
	6 Самостоятельная работа №4 Коммуникативная сторона общения	2	3	
	7 Самостоятельная работа №5 Перцептивная сторона общения	2	3	
	8 Самостоятельная работа №6 Перцептивная сторона общения	2	3	
	9 Самостоятельная работа №7 Интерактивная сторона общения	2	3	
	10 Самостоятельная работа №8 Интерактивная сторона общения	2	3	
	11 Самостоятельная работа №9 Виды и формы делового общения	2	3	
	12 Самостоятельная работа №10 Виды и формы делового общения	2	3	
	13 Самостоятельная работа №11 Деловая беседа: подготовка и проведение	2	3	
	14 Самостоятельная работа №12 Деловая беседа: подготовка и проведение	2	3	
	15 Самостоятельная работа №13 Умение слушать как составной компонент эффективного общения	2	3	
	16 Самостоятельная работа №14 Умение слушать как составной компонент эффективного общения	2	3	
	17 Самостоятельная работа №15 Психологические основы делового общения	2	3	
	18 Самостоятельная работа №16 Психологические основы делового общения	2	3	
	19 Самостоятельная работа №17 Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	3	
	20 Самостоятельная работа №18 Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	3	
	21 Самостоятельная работа №19 Психологические основы деловых отношений ч.2	2	3	
	22 Самостоятельная работа №20 Невербальные особенности делового общения	2	3	
	23 Самостоятельная работа №21 Невербальные особенности делового общения ч.2	2	3	
	24 Самостоятельная работа №22 Невербальные особенности делового общения	2	3	
	25 Самостоятельная работа №23 Этика и этикет делового общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	3	
	26 Самостоятельная работа №24 Этика и этикет делового общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	3	
	27 Самостоятельная работа №25 Этика и этикет делового общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения ч.2	2	3	
	28 Самостоятельная работа №26 Речевые тактики общения при оказании услуг	2	3	
	29 Самостоятельная работа №27 Речевые тактики общения при оказании услуг ч.2	2	3	
	30 Самостоятельная работа №28 Имидж в деловом общении	2	3	
	31 Самостоятельная работа №29 Искусство спора в деловом общении	2	3	
	32 Самостоятельная работа №30 Эго-состояния клиента и их использование в общении	2	3	
	33 Лекционные занятия №2 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	2	1	
	34 Самостоятельная работа №31 Причины возникновения конфликтов	2	3	
	35 Самостоятельная работа №32 Кодекс поведения в конфликте	2	3	
36 Практические занятия №2 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

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
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
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

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

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
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;	ЛР 7, ЛР 13, ОК 10., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	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 7, ЛР 13, ОК 10., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы к дифференцированному зачёту №31-62
Умение		

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
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 7, ЛР 13, ОК 10., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практическим занятиям №1-13

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