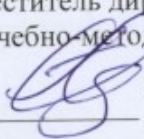


Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**  
**(Финансовый университет)**

Московский финансовый колледж

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора  
по учебно-методической работе

  
\_\_\_\_\_ Солохова Г.Р.

«28» июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

форма обучения - очная

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее — ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело.

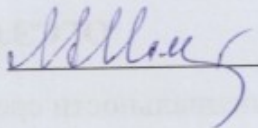
Срок получения образования - 2 года 10 мес. на базе основного общего образования.

Разработчик:

Медокс Т.А. – преподаватель ВКК.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии «Общеобразовательные дисциплины».

Протокол от «20» июня 2023г. №10

Председатель предметной (цикловой) комиссии  М.И. Мамаева

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по 38.02.07 Банковское дело.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины студентами осваиваются умения и знания:

| Код ПК, ОК ЛР  | Умения   | Знания   |
|--|--|--|
| ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 06.<br>ОК 09.<br>ОК 10.<br>ЛР 1–14,<br>16, 17 | <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;</p> <p>использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях;</p> <p>применять техники и правила ведения делового общения</p> <p>применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;</p> <p>распознавать и избегать открытых конфликтов</p> | <p>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;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>правила эффективной коммуникации, принципы делового общения;</p> <p>навыки саморегуляции стрессовых состояний;</p> <p>признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;</p> <p>основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов</p> |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ****2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| <b>Вид учебной работы</b>                                   | <b>Объем часов</b> |
|---|--------------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины          | 40                 |
| Объем работы студентов во взаимодействии с преподавателем   | 32                 |
| в том числе:  |                    |
| теоретическое обучение                                      | 24                 |
| практические занятия  | 6                  |
| лабораторные работы   | -                  |
| контрольные работы  | -                  |
| самостоятельная работа                                      | 8                  |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | 2                  |

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем                          | Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов  | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы       |
|--|---|---------------|---|
| 1  | 2   | 3             | 4   |
| <b>Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ</b> |   | 4             |   |
| <b>Тема. 1.1 Введение в дисциплину</b>               | <p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. 1.Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.</p> <p>2. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений</p> | 4             | ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 06.<br>ЛР 1–14, 16, 17 |
| <b>Раздел 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ</b>                     |   | 14            |   |
| <b>Тема 2.1 Коммуникативная</b>                      | <b>Содержание учебного материала</b>  | 4             | ОК 02.  |

|   |  |          |   |
|---|--|----------|---|
| <b>функция общения.</b>                       | <p>1. Общение как обмен информацией.<br/>Коммуникативные барьеры</p> <p>2. Технологии обратной связи в говорении и слушании</p>  |          | <p>ОК 04.<br/>ОК 05.<br/>ОК 09.<br/>ОК 10.<br/>ЛР 1–14, 16, 17</p>            |
| <b>Тема 2.2 Интерактивная функция общения</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>4</b> | <p>ОК 03.<br/>ОК 04.<br/>ОК 05.<br/>ОК 06.<br/>ОК 10.<br/>ЛР 1–14, 16, 17</p> |
|   | <p>1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.</p> <p>2. Структура, виды и динамика партнерских отношений.<br/>Правила корпоративного поведения в команде</p> |          |   |
| <b>Тема 2.3 Перцептивная функция общения</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>6</b> | <p>ОК 03.<br/>ОК 04.<br/>ОК 05.<br/>ОК 06.<br/>ОК 10.<br/>ЛР 1–14, 16, 17</p> |
|   | <p>1. Общение как восприятие людьми друг друга.<br/>Механизмы взаимопонимания в общении</p> <p>2. Имидж личности. Самопрезентация.</p>   | <b>4</b> |   |
|   | <b>В том числе, практических занятий:</b>  | <b>2</b> |   |
|   | <b>Практическое занятие 1.</b><br>Сенсорные каналы, их диагностика и использование в   | <b>2</b> |   |

|  |   |           |   |
|--|---|-----------|---|
|  | общении.  |           |   |
| <b>Раздел 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ</b>                                     |   | <b>8</b>  |   |
| <b>Тема 3.1 Средства общения</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>2</b>  | ОК 03.;<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ЛР 1–14, 16, 17  |
|  | 1. Вербальная и невербальная коммуникация.<br>2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.  | <b>2</b>  |   |
|  | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>Развитие вербальных и невербальных коммуникаций  | <b>4</b>  |   |
| <b>Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>2</b>  | ОК 03.;<br>ОК 04.;<br>ОК 05.<br>ЛР 1–14, 16, 17 |
|  | 1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей  | <b>2</b>  |   |
| <b>Раздел 4. КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ</b>   |   | <b>12</b> |   |
| <b>Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>8</b>  | ОК 01.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 06.  |
|  | 1. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.<br>2. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры |           |   |

|  |   |           |                 |
|--|---|-----------|-----------------|
|  | <b>В том числе, практических занятий:</b>   | <b>4</b>  | ОК 09.          |
|  | <b>Практическое занятие 2.</b><br>Способы управления конфликтами  |           | ОК 10.          |
|  | <b>Практическое занятие 3.</b><br>Формирование навыков ведения переговоров  |           | ЛР 1–14, 16, 17 |
|  | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>Ситуационные задачи. Лидерство в группе. Типы руководителей и стили руководства. Деловые качества современного руководителя. | <b>4</b>  |                 |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b> |   | <b>2</b>  |                 |
| <b>Всего</b>   |   | <b>40</b> |                 |



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

#### **3.1. Материально – техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения (в соответствии с ФГОС и ПООП):

кабинет социально-гуманитарных дисциплин,

оснащенный оборудованием: учебной доской, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся),

техническими средствами обучения: компьютером, средствами аудиовизуализации, наглядными пособиями.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд структурного подразделения должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

#### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания (ресурсы):

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531737>
2. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>

#### 3.2.2. Дополнительные источники:

1. <http://www.koob.ru>
2. <http://www.psychology.ru>
3. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
4. Конфликтология <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>
5. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения  | Критерии оценки  | Методы оценки   |
|--|--|---|
| <b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>  |  |   |
| <p>сущность, цели и структуру общения;</p> <p>средства общения;</p> <p>особенности и формы делового общения;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения;</p> <p>правила слушания и запоминания;</p> <p>типологии темперамента, социальных характеров;</p> <p>типологию манипулятивных типов характера;</p> <p>особенности взаимодействия в рабочей группе;</p> <p>требования, предъявляемые к публичному выступлению;</p> <p>пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности.</p> <p>этические нормы общения.</p> | <p>владение основными понятиями психологии общения;</p> <p>владение методиками и техниками общения;</p> <p>знание методик запоминания и слушания;</p> <p>знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>знание особенностей взаимодействия в рабочей группе;</p> <p>владение искусством публичного выступления;</p> <p>знание норм культуры общения</p> | <p><i>Опрос (устный или письменный)</i></p> <p><i>Свободные опрос</i></p> <p><i>Индивидуальные практические задания</i></p> <p><i>Участие в творческих заданиях</i></p> |
| <b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>  |  |   |
| <p>эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности;</p> <p>обобщать и анализировать информацию;</p>   | <p>демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения;</p> <p>умение анализировать данные;</p> <p>демонстрирует владение</p>   | <p>оценка решений ситуативных задач;</p> <p>решение тестовых заданий;</p> <p>выполнение</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>определять цели и пути их достижения;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении;</p> <p>управлять эмоциональным состоянием;</p> <p>преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе;</p> <p>создать имидж современного делового человека</p> | <p>приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</p> <p>демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации;</p> <p>транслирует критерии создания имиджа делового человека</p> | <p>практических работ;</p> <p>участие в творческих индивидуальных и групповых работах</p> |
|---|---|---|