

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ЛИПЕЦКИЙ ФИЛИАЛ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Липецкого филиала
Финуниверситета

Н.Н. Нестерова
«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.

Нормативный срок обучения - 2 года 10 месяцев на базе основного общего образования.

Разработчики:

Логунова И.В. – к.и.н., доцент, доцент кафедры "Менеджмент и общегуманитарные дисциплины" Липецкого филиала Финуниверситета.

Рецензент:

Полянская М.А. – преподаватель ГОБПОУ «Липецкий торгово-технологический техникум».

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии и методического объединения профессионального мастерства в 2023-2024 учебном году.

Приказ от «19» июня 2023 г. № 39-1/о

Заместитель директора

По учебно-методической работе _____ О.Н. Левчев



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

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

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС специальности 38.02.07 Банковское дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью изучения учебной дисциплины «Психология общения» является:

-приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен: иметь практический опыт:

– способность к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей;

– способность к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них.

– владеть способами убеждения

– владеть навыками публичных выступлений;

– владеть навыками ведения переговоров, собрания

В рамках программы учебной дисциплины студентами 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	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

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	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
Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ		4	
Тема. 1.1 Введение в дисциплину	Содержание учебного материала	4	ОК 01.
	<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>		ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06.
Раздел 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ		14	
Тема 2.1 Коммуникативная	Содержание учебного материала	4	ОК 02.
функция общения.	<p>1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры</p> <p>2. Технологии обратной связи в говорении и слушании</p>		ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ПК 1.1 ПК 2.1

Тема 2.2 Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала	4	ОК 03.
	1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. 2. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде		ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 10. ПК 1.1 ПК2.1
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	6	ОК 03.
	1. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении 2. Имидж личности. Самопрезентация.	4	ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 10. ПК 1.1 ПК 2.1

В том числе, практических занятий:		2	
Практическое занятие 1.			
Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.		2	
Раздел 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ		8	
Тема 3.1 Средства общения	Содержание учебного материала	2	ПК 2.1 ОК 03.; ОК 04. ОК 05. ПК
	1. Вербальная и невербальная коммуникация. 2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.	2	
	Самостоятельная работа студентов Развитие вербальных и невербальных коммуникаций	4	
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1, ПК2.1, ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.
	1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей	2	
Раздел 4. КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ		12	
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Содержание учебного материала	8	ПК 2.1, ОК 01. ОК 03. ОК 04.
	1. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания		

	конфликта. Причины возникновения.		ОК 05.
	2. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры		ОК 06.

	В том числе, практических занятий:	4	ОК 09.
	Практическое занятие 2. Способы управления конфликтами		ОК 10.
	Практическое занятие 3. Формирование навыков ведения переговоров		
	Самостоятельная работа студентов Ситуационные задачи. Лидерство в группе. Типы руководителей и стили руководства. Деловые качества современного руководителя.	4	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2	
Всего		40	

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):

Основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ezpro.fa.ru:2058/bcode/511685>
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ezpro.fa.ru:2058/bcode/511834>

Дополнительная литература

3. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14632-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ezpro.fa.ru:2058/bcode/511943>

4. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-8199-0739-9. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>

5. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-015397-1. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1862638>

Электронные издания (электронные ресурсы)

3. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www/biblio-online.ru>
4. <http://www.koob.ru>
5. <http://www.psychology.ru>
6. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
7. Конфликтология <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>
8. 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
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
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	демонстрировать 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	демонстрировать освоение приемов саморегуляции поведения	оценка результатов выполнения практической работы
Вопросы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета		

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Успешное освоение учебной дисциплины Психология общения предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах его освоения путем планомерной, систематической работы. В преподавании используются лекционные и практические формы проведения занятий, информационно-коммуникационные технологии, игровые технологии.

Активные и интерактивные формы проведения занятий

семестр	Вид занятия	Тема	Используемые активные и интерактивные формы	Количество часов
6	Практическое занятие №1	Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Деловая игра. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров	2
Итого				2