

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

Владимирский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

А.А. Чекушов

« 30 » августа 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.03 Психология общения

38.02.07 Банковское дело

Владимир - 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования в пределах программы подготовки специалистов среднего звена и на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело

Разработчики:



Ермолова Д.В., преподаватель ВКК Владимирского филиала Финуниверситета

Рецензенты:

Внутренний:

Гордеевцев Е.И., канд. полит. наук, доцент, преподаватель ВКК Владимирского филиала Финуниверситета



Внешний:

Федорова А.Н., преподаватель ВКК Владимирского политехнического колледжа



Рабочая программа дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии

Протокол №1 от « 30»августа. 2024 г.

Председатель ПЦК



Е.И. Гордеевцев

## **Рецензия на рабочую программу по дисциплине «Психология общения» для специальности СПО 38.02.07 Банковское дело**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Рекомендациями (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 №06-259) по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требования ФГОС по специальностям СПО 38.02.07 Банковское дело (Приказ «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело» от 5.02.2018 №65), Приказом Финансового университета при Правительстве Российской Федерации об утверждении Порядка разработки и утверждения образовательных программ среднего профессионального образования в Финансовом университете по актуализированным ФГОС СПО от 12.04.2019 №0906/о.

Система излагаемого курса ориентирована на то, чтобы

- способствовать формированию у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан;
- вооружить знаниями, умениями и навыками межличностного общения.

Структура учебной дисциплины представлена разделами:

1. Теоретические основы психологии общения. Понятие об общении. Многоплановый характер общения. 2. Прикладные аспекты психологии общения. Межличностное взаимодействие в общении. Роли и ролевые ожидания. Умение слушать и вести беседу. Общение и индивидуальные особенности человека. Изучение тем дисциплины позволяет сформировать у студентов знания о взаимосвязи общения и деятельности, механизмов взаимопонимания в общении, техники и приемах общения, видах социального взаимодействия, этических принципах общения. Программа содержит перечень самостоятельных работ по дисциплине. Тематика самостоятельных работ предложена в соответствии с требованиями образовательного стандарта. Курс завершается итоговым контролем знаний в форме дифференцированного зачета.

Программа содержит разнообразные формы и методы ведения урока. Пожелания и предложения: рекомендуется к использованию.

Внутренний:

Гордеевцев Е.И., канд. полит. наук, доцент, преподаватель ВКК Владимирского филиала  
Финуниверситета



## **Рецензия на рабочую программу по дисциплине «Психология общения» для специальности СПО 38.02.07 Банковское дело**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Рекомендациями (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 №06-259) по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требования ФГОС по специальностям СПО 38.02.07 Банковское дело (Приказ «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело» от 5.02.2018 №65), Приказом Финансового университета при Правительстве Российской Федерации об утверждении Порядка разработки и утверждения образовательных программ среднего профессионального образования в Финансовом университете по актуализированным ФГОС СПО от 12.04.2019 №0906/о.

Система излагаемого курса ориентирована на то, чтобы

- способствовать формированию у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан;
- вооружить знаниями, умениями и навыками межличностного общения.

Структура учебной дисциплины представлена разделами:

1. Теоретические основы психологии общения. Понятие об общении. Многоплановый характер общения. 2. Прикладные аспекты психологии общения. Межличностное взаимодействие в общении. Роли и ролевые ожидания. Умение слушать и вести беседу. Общение и индивидуальные особенности человека. Изучение тем дисциплины позволяет сформировать у студентов знания о взаимосвязи общения и деятельности, механизмов взаимопонимания в общении, техники и приемах общения, видах социального взаимодействия, этических принципах общения. Программа содержит перечень самостоятельных работ по дисциплине. Тематика самостоятельных работ предложена в соответствии с требованиями образовательного стандарта. Курс завершается итоговым контролем знаний в форме дифференцированного зачета.

Программа содержит разнообразные формы и методы ведения урока. Пожелания и предложения: рекомендуется к использованию.

Внешний:

Федорова А.Н., преподаватель ВКК Владимирского политехнического колледжа



## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                              | стр. |
|--------------------------------------------------------------|------|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6    |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                 | 8    |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                     | 11   |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 13   |

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Учебная дисциплина «ОГСЭ.03 Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной 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 по специальности 38.02.07 Банковское дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ОК09.

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| <b>Код<br/>ПК,<br/>ОК</b>                         | <b>Умения</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Знания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК01,<br>ОК02,<br>ОК03,<br>ОК04,<br>ОК06,<br>ОК09 | применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;<br>уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;<br>находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;<br>уметь организовывать работу коллектива и команды;<br>взаимодействовать внутри коллектива;<br>грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; | целей, структуры и средств общения;<br>психологических основ деятельности коллектива;<br>психологических особенностей личности;<br>роли и ролевых ожиданий в общении;<br>техник и приемов общения, правил слушания;<br>правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                            |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; выявлять конфликтогены; уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</p> | <p>механизмов взаимопонимания в общении; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; особенностей конфликтной личности; нравственных принципов общения</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Вид учебной работы                                          | Объем в часах |
|-------------------------------------------------------------|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины          | 32            |
| Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем | 32            |
| в том числе:                                                |               |
| теоретические занятия                                       | 16            |
| практические занятия                                        | 14            |
| 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 обучающихся                                                                                                                                                 | Объем в часах | Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1                                               | 2                                                                                                                                                                                                                          | 3             | 4                                                                     |
| Введение в дисциплину                           | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                              | 4             | ОК01, ОК02, ОК03<br>ОК06, ОК09                                        |
|                                                 | Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.                                                                                   | 2             |                                                                       |
|                                                 | Практическое занятие<br>Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.                                                                                                                               | 2             |                                                                       |
| Тема 1. Теоретические основы психологии общения | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                              | 4             | ОК01, ОК02, ОК03                                                      |
|                                                 | Классификация общения. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон | 4             |                                                                       |
| Тема 2. Средства общения                        | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                              | 4             | ОК02, ОК03, ОК04                                                      |
|                                                 | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                           | 4             |                                                                       |



|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------|
|                                     | Практическое занятие:<br>Вербальные средства общения.<br>Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.                                                                                                                                                                                                    | 2  |                  |
|                                     | Практическое занятие:<br>Невербальные средства общения.<br>Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика.<br>Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей. Правила и техники слушания. Развитие средств общения. | 2  |                  |
| Тема 3. Деловое общение             | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10 | OK02, OK03, OK04 |
|                                     | Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.                                                                    | 4  |                  |
|                                     | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4  |                  |
|                                     | Практическое занятие:<br>Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.                                                                                                                              | 2  |                  |
|                                     | Практическое занятие: Культура делового спора. Дискуссия Полемика. Общая модель деловых переговоров.                                                                                                                                                                                                                                              | 1  |                  |
|                                     | Практическое занятие: Искусство публичного выступления.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1  |                  |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                  |
| Тема 4. Личность и индивидуальность | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8  | OK02, OK03, OK04 |
|                                     | Приемы развития памяти и внимания. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти. Свойства и                                                                                                                                                                                    | 4  |                  |
|                                     | виды внимания. Приемы развития внимания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |                  |
|                                     | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2  |                  |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |                                        |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------|
|                                                             | Практическое занятие: Стресс. Управление эмоциями. Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. Сферы эмоциональных проявлений личности.                                                                                                     | 1  |                                        |
|                                                             | Практическое занятие: Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.                                                                                                                                                          | 1  |                                        |
| Тема 5. Личность и группа                                   | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                                                    | 2  | ОК01, ОК02, ОК03<br>ОК04, ОК06<br>ОК09 |
|                                                             | Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива                                                                                                                                                                                   | 2  |                                        |
| Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения  | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                                                    | 2  | ОК01, ОК02, ОК03<br>ОК04, ОК06<br>ОК09 |
|                                                             | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                 |    |                                        |
|                                                             | Практическое занятие: Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности. | 2  |                                        |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2  |                                        |
| Всего:                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 36 |                                        |

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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: Кабинет социально-гуманитарных наук, оснащенный оборудованием: учебной доской, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами (компьютером, средствами аудиовизуализации, наглядными пособиями).

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

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 463 с.

2. Рогов Е. И. Психология общения / Е. И. Рогов. – М.: Издательство Кнорус, 2023. – 260 с.

3. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин - Изд. 3-е. -Ростов-на-Дону: «Феникс», 2022. – 317 с.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Библиотека по психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://psylib.myword.ru/>
2. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.psychology-online.net/>
3. Информационно-психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.psychor.ru/>
4. Электронная библиотека по психологии и управлению [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://soc.lib.ru/books.htm>
5. Электронная библиотека koob.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.koob.ru](http://www.koob.ru)
6. Энциклопедия экономиста, раздел «Конфликтология» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>
7. Энциклопедия экономиста, раздел «Деловое общение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

### 3.2.3. Дополнительные источники:

1. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Зарецкая. - М.: Оникс, 2021. – 224 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Издательский дом «Питер», 2022. – 576с.
3. Коноплева, Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2021. — 408 с.
4. Курбатов В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2023.-448с.
5. Лавриненко В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. — М.: Юрайт, 2022. — 118с.
6. Лихачев Д.С. Письма о добром /Дмитрий Лихачев.- СПб.: Азбука, Азбука-Аттикус, 2023.-160с.-(Азбука-классика.Non-Fiction).

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Методы оценки                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>сущность, цели и структуру общения;</li> <li>средства общения;</li> <li>особенности и формы делового общения;</li> <li>механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения;</li> <li>правила слушания и запоминания;</li> <li>типологии темперамента, социальных характеров; типологию манипулятивных типов характера;</li> <li>особенности взаимодействия в рабочей группе;</li> <li>требования, предъявляемые к публичному выступлению;</li> <li>пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности.</li> <li>этические нормы общения.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>владение основными понятиями психологии общения;</li> <li>владение методиками и техниками общения;</li> <li>знание методик запоминания и слушания;</li> <li>знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций;</li> <li>знание особенностей взаимодействия в рабочей группе;</li> <li>владение искусством публичного выступления;</li> <li>знание норм культуры общения</li> </ul> | <p>Опрос (устный или письменный)</p> <p>Свободный опрос</p> <p>Индивидуальные практические задания</p> <p>Участие в творческих заданиях</p>                                    |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности;</li> <li>обобщать и анализировать информацию;</li> <li>определять цели и пути их достижения;</li> <li>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении;</li> <li>управлять эмоциональным состоянием;</li> <li>преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе;</li> <li>создать имидж современного делового человека</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения;</li> <li>умение анализировать данные;</li> <li>демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</li> <li>демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации;</li> <li>транслирует критерии создания имиджа делового человека</li> </ul>                                                          | <p>оценка решений ситуативных задач;</p> <p>решение тестовых заданий;</p> <p>выполнение практических работ;</p> <p>участие в творческих индивидуальных и групповых работах</p> |