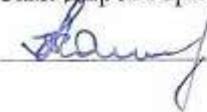


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР

 А.А. Каймыкова



И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Наименование специальности  
38.02.07 Банковское дело

2022 г.

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

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик:

С. И. Чемоданова - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии социально-гуманитарных и правовых дисциплин.

Протокол № 1 от «29» августа 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ О.А. Нужина

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	5
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2. Информационное обеспечение обучения	9
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы):** учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

**1.3. Цель и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен **знать:**

- 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.

### **Перечень формируемых компетенций**

Общие компетенции (ОК):

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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Объем образовательной программы - 44 часа, в том числе:

объем работы обучающегося во взаимодействии с преподавателем - 38 часов.

самостоятельная работа обучающегося – 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы</b>	44
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	38
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	8
самостоятельная работа обучающегося.	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 5 семестре	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1. Общение как предмет научного знания</b>			
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	1, 2
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.		
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	
	Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.		
<b>Раздел 2. Функции общения</b>			
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	1, 2, 3
	Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры.		
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	
	Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
Стиль делового общения. Трансактный анализ общения (по Э. Берну).			
<b>Самостоятельная работа.</b> Применение основ вербального и невербального общения в коммуникативном процессе.		2	
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	1, 3
	Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.		
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	
Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.			
<b>Самостоятельная работа.</b> Разработка правил эффективного общения.		2	
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	1, 2
	Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении.		
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	
	Имидж личности. Самопрезентация.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.			

<b>Раздел 3. Психологические особенности общения</b>			
Тема 3.1 Средства общения	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	1, 2
	Вербальная и невербальная коммуникация.		
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	
	Понятие эффективного слушания. Виды слушания.		
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	1, 2
	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.		
<b>Раздел 4. Конфликтное общение</b>			
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	1, 2
	Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.		
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	
	Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	Способы управления конфликтами.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	Формирование навыков ведения переговоров.		
<b>Раздел 5. Культура поведения и этика делового общения.</b>			
Тема 5. Этика личности	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	1, 2, 3
	Понятие этики. Сущность корпоративной этики. Этика в неформальном общении. Правила поведения в служебной обстановке. Нарушение этических норм.		
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	2	
	Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения.		
<b>Самостоятельная работа.</b> Составление плана проведения деловой беседы.		2	
<b>ВСЕГО:</b>		<b>44</b>	

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения дисциплины.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основная литература:

1. 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, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869> (дата обращения: 30.06.2022).

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728> (дата обращения: 30.06.2022).

3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491244> (дата обращения: 30.06.2022).

4. Сарычев, С. В. Социальная психология. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 74 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08958-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492458> (дата обращения: 30.06.2022).

5. Чернова, Г. Р. Социальная психология : учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494461> (дата обращения: 30.06.2022).

Дополнительная литература:

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491108> (дата обращения: 30.06.2022).

2. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11041-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487915> (дата обращения: 30.06.2022).

3. Крысько, В. Г. Психология в схемах и комментариях : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Крысько. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10761-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494625> (дата обращения: 30.06.2022).

Интернет-ресурсы

1. [http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut\\_p/psihologic.html](http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html)
2. <http://psyjournals.ru>

### **3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Психология общения определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

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

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>— применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</li><li>— использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul> <p><b>знать:</b></p> <p>взаимосвязь общения и деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>— роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>— виды социальных взаимодействий;</li><li>— механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>— техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>— этические принципы общения;</li><li>— источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li></ul>	<p>Тестирование Устный опрос Фронтальный опрос Индивидуальный опрос Защита сообщений по теме Выполнение практических заданий Дифференцированный зачет</p>

##### **Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины**

В устных и письменных ответах обучающихся на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает обучающийся, твердо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, четкие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает обучающийся, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает обучающийся, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

##### **Оценивание обучающегося на дифференцированном зачете по учебной дисциплине**

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

#### **Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»**

1. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.
2. Понятия «общение» и «коммуникация».
3. Сущность функции и структура общения.
4. Виды и формы делового общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Стилль делового общения. Трансактный анализ общения.
7. Этапы общения.
8. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
9. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
10. Защитные механизмы.
11. Имидж делового человека. Искусство самопрезентации.
12. Психологическая характеристика невербального общения.
13. Кинесические особенности общения.
14. Проксемические особенности общения.
15. Особенности визуального контакта.
16. Паралингвистические особенности общения.
17. Природа и причины конфликтов.
18. Типология конфликтов.
19. Конфликты и их причины в организации.
20. Пути решения контактных ситуаций в деловом общении.
21. Деловая беседа.
22. Деловой этикет.
23. Сущность корпоративной этики.
24. Психология делового общения в рамках корпоративной этики организации.
25. Управление переговорами, основные этапы переговорного процесса.
26. Психологические условия успеха на переговорах.
27. Этикет телефонных разговоров.
28. Культура деловой переписки.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Наименование специальности  
38.02.07 Банковское дело

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии социально-гуманитарных и правовых дисциплин.

Протокол № 10 от «26» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  О.А. Нужина