

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
(ПО АНО ПКЭИП)**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности
38.02.07 Банковское дело

Квалификация: Специалист банковского дела

Форма обучения – заочная

Год набора – 2023

Дербент 2024

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

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права»

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ПП и Гд
(занимаемая должность)

М.И. Идрисова
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова
(степ., инициалы, фамилия)

Лист переутверждения

Программа переутверждена на 2024/2025 учебный год без изменений и дополнений.

Председатель ПЦК ПП и ГД _____ С.Э. Расулова

Основание: протокол № 06 от «28» июня 2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО специальности 38.02.07 Банковское дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках программ переподготовки кадров.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл основной профессиональной образовательной программы.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие общие компетенции и личностные результаты, включающие в себя способность:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	цели, функции, виды и уровни общения;
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	нормы и правила профессионального поведения и этикета;
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	использовать эффективные приемы управления конфликтами;	этические принципы общения; влияние индивидуальных

ОК 07	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;		особенностей партнеров на процесс общения;
ОК 08	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;		источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
ОК 09	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;		закономерности формирования и развития команды;
ОК 10	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;		
ОК 11	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;		
	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		

1.4. Распределение часов и форм промежуточной аттестации по семестрам

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	14
в том числе:	
лекционные занятия	8
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	94

Итоговая аттестация в форме зачета с оценкой (**дифференцированного зачета**) в **3 семестре**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия
Тема 1. Общение как деятельность.	8	6	2	2	-	-
Тема 2. Коммуникативный процесс общения.	10	10	-	-	-	-
Тема 3. Интеракционный процесс общения	16	16	-	-	-	-
Тема 4. Перцептивный процесс общения	12	8	4	2	2	-
Тема 5. Речевая культура делового общения.	12	12	-	-	-	-
Тема 6. Психологическая культура делового разговора	8	8	-	-	-	-
Тема 7. Невербальные средства в культуре делового общения	10	10	-	-	-	-
Тема 8. Этикет в деловом общении	14	14	-	-	-	-
Тема 9. Имидж делового человека	4	-	4	2	2	-
Тема 10. Психология конфликтного взаимодействия в деловом общении	10	10	-	-	-	-
Тема 11. Работа со стрессом в деловом общении.	4	-	4	2	2	-
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой					
Всего	108	94	14	8	6	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
Тема 1. Общение как деятельность.	Содержание учебного материала	2	ОК 1 – ОК 11
	Связь общения и деятельности. Единство общения и деятельности. Общение как одна из сторон (наряду с деятельностью) социального бытия человека. Общение как сторона деятельности, включенное в любую деятельность, существующее только в контексте деятельности. Общение как вид деятельности. Общение как необходимое условие формирования человека. Необходимость общения для организации совместной деятельности людей. Общение как реализация системы отношений человека: межличностных и общественных. Соотношение межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения. Общественные отношения (социальные, экономические, политические, идеологические и пр.).		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Социальная роль. Межличностные отношения как реализация общественных отношений (Г.М. Андреева). Стороны (функции) общения : коммуникативная, интерактивная, перцептивная.		
Тема 2. Коммуникативный процесс общения.	Самостоятельная работа обучающихся	6	ОК 1 – ОК 11
	Общение как обмен информации. Сложности передачи информации: необходимость относиться к партнеру как к субъекту (учитывать его интересы, мотивы, цели, установки, потребности и пр.); необходимость учитывать воздействие информации, оказываемое на партнера по общению; необходимость обладания обоими партнерами схожей системой кодирования информации (единый язык, сленг, жаргон и пр.);		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Сложность передачи информации от одного оппонента к другому. Потери информации на разных этапах. Эффективность речевого воздействия.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	

Тема 3. Интеракционный процесс общения	Взаимодействие как сторона общения. Подходы к изучению взаимодействия. Транзактный анализ (Э. Берн). Транзакции между тремя составляющими (Родитель, Взрослый, Дитя) личности человека двух субъектов.		ОК 1 – ОК 11
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Дитя. Комплиментарные транзакции, конфликтные транзакции. Алгоритм транзактного анализа. Степень конфликтности ситуации.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Стили взаимодействия. Три основных стиля: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.			
Тема 4. Перцептивный процесс общения	Содержание учебного материала	2	ОК 1 – ОК 11
	Социальная перцепция как восприятие другого субъекта общения. Виды социальной перцепции. Взаимопонимание как сторона перцептивного процесса общения. Идентификация, эмпатия и рефлексия как механизмы взаимопонимания в процессе общения. Идентификация как отождествление себя с другим. Эмпатия как сопереживание другому.		
	Практические занятия	2	
	Рефлексия как осознание факта восприятия себя другим человеком. Содержание межличностной перцепции. Каузальная атрибуция как приписывание другому причин его поведения, основываясь на собственном представлении.		
	Самостоятельная работа обучающихся	8	
	Эффекты межличностного восприятия. Эффект ореола, эффект первичности и эффект новизны, эффект стереотипизации как наиболее распространенные эффекты межличностного восприятия. Межличностная аттракция как привлекательность человека и как процесс формирования привлекательности.		
	Содержание учебного материала	4	

Тема 5. Речевая культура делового общения.	Вербальные формы общения. Искусство риторики. Речевая культура делового разговора. Основы требования к деловому разговору. Речевой этикет. Искусство комплимента. Культура ведения беседы. Искусство ведения спора и критики. Типичные алогизмы деловой речи. Публичные выступления. Язык и стиль публичного выступления.		ОК 1 – ОК 11
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Технология подготовки к публичному выступлению. Преодоление чувства тревоги перед публичным выступлением.		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Способы установления контакта с аудиторией. Роль и место притчи, рассказа, анекдота, юмора во время выступления.			
Тема 6. Психологическая культура делового разговора	Самостоятельная работа обучающихся	4	ОК 1 – ОК 11
	Создание благоприятного психологического климата общения. Создание хорошего впечатления о себе. Нереплексивное слушание собеседника. Технология рефлексивного или понимающего слушания (как добиться точного понимания собеседника).		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Постановка вопросов и техника ответов на них. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных психологических типов.		
Тема 7. Невербальные средства в культуре делового общения	Самостоятельная работа обучающихся	2	ОК 1 – ОК 11
	Основы психологии восприятия человека человеком. Феномен формирования первого впечатления о человеке. Психологические характеристики контактного поведения. Основные личностные и характерологические особенности, представленные во внешнем виде. Невербальное поведение, как индикатор эмоциональных состояний, личностных черт и намерений.		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Цветопредпочтение и характерологические особенности личности. Соотношение объема вербальной и невербальной информации в общении. Невербальные средства в деловой разговорной практике. Значение различных типов рукопожатий. Невербальные средства повышения делового статуса.		
	Самостоятельная работа обучающихся		

	Основы распознавания внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Межнациональные различия невербального сообщения.		
Тема 8. Этикет в деловом общении	Самостоятельная работа обучающихся	6	ОК 1 – ОК 11
	Определение понятия «этикет». Общее понятие «делового этикета». Национальные особенности делового этикета. Культура личности делового человека. Служебно-деловой этикет. Этика поведения на работе. Ведение деловой беседы. Прием посетителей и общение с ними. Ведение делового телефонного разговора.		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Деловая переписка. Общие правила оформления официальной корреспонденции. Деловое письмо. Структура письма. Подарки и сувениры от имени организации.		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Правила поведения на культурно массовых мероприятиях при коллективном их посещении. Основные правила современного этикета.		
Тема 9. Имидж делового человека	Содержание учебного материала	2	ОК 1 – ОК 11
	Определение понятия «имидж». Истоки имиджа. Культура внешнего вида. Современный деловой костюм. Необходимый профессиональный имидж. Выбор и применение парфюмерно-косметической продукции. Искусство макияжа. Создание своего имиджа. Умение маскировать недостатки фигуры.		
	Практические занятия	2	
	Особенности цветотипов внешности. Гармоничный имидж. Психологическая культура самоподачи. Искусство нравиться себе и окружающим, или основы привлекательности.		
Тема 10. Психология конфликтного взаимодействия в деловом общении	Самостоятельная работа обучающихся	4	ОК 1 – ОК 11
	Конфликты в рамках делового взаимодействия. Конфликтная ситуация как наличие противоречий между участниками взаимодействия. Стратегии и тактики, выбираемые оппонентами в конфликтной ситуации.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	

	Виды конфликтов: конструктивные и деструктивные; деловые и личностные; внутриличностные, межличностные, конфликты «личность-группа», межгрупповые и внутригрупповые конфликты и пр. Разрешение конфликта в случае выбора стратегии сотрудничества, компромисса, приспособления (уступки). Возможность разрешения конфликта только в случае выбора стратегии сотрудничества, компромисса, приспособления (уступок) хотя бы одной стороной.		
	Самостоятельная работа обучающихся Переговоры как разрешение конфликтов в деловом взаимодействии. Барьеры общения. Способы преодоления конфликтов. Роль посредника в преодолении конфликтов. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Культура построения оптимального общения.	4	
Тема 11. Работа со стрессом в деловом общении.	Содержание учебного материала	2	ОК 1 – ОК 11
	Понятие стресса. Стресс как сильное эмоциональное воздействие на психику человека. Причины стресса. Стрессогенные факторы. Экстремальные ситуации, ситуации утраты значимого человека, неожиданные неприятные известия и пр. Переживания в стрессе. Функции стресса.		
	Практические занятия Стресс как способ мобилизации всех сил организма человека. Необходимость стресса в одних ситуациях и нежелательность – в других. Психические заболевания и расстройства как следствие постоянного воздействия стресса на организм человека. Преодоление стресса. Механизмы преодоления. Профилактика стресса. Способы профилактики.	2	
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой (дифференцированного зачета) в 3 семестре			
Всего:		108	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент,

ул. Кобякова, д.32,

ауд № 11 (1 эт.)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)

доска – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

проекционный экран - 1 шт.;

ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет»;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Печатные издания

Основные источники:

1. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения: учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: <https://book.ru/book/945172>

2. Психология делового общения: учебник / Н. В. Бордовская, С. Н. Костромина, Е. В. Зиновьева [и др.]; под ред. Н. В. Бордовской. — Москва: КноРус, 2023. — 291 с. — ISBN 978-5-406-11523-7. — URL: <https://book.ru/book/949423> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.

3. Психология делового общения. Практикум: учебное пособие / Н. В. Бордовская, Е. В. Зиновьева, С. Н. Костромина [и др.]; под ред. Н. В. Бордовской. — Москва: КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-08938-5. — URL: <https://book.ru/book/941780> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.

4. Разомазова, А. Л. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-

8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/121372>

Дополнительные источники:

1. Гонина, О.О. Психология: учебное пособие / Гонина О.О. — Москва: КноРус, 2021. — 316 с. — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: <https://book.ru/book/936797>

2. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм): учебник / Е. С. Сахарчук; под ред. Е. С. Сахарчук. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 189 с. — ISBN 978-5-4365-0138-3. — URL: <https://book.ru/book/919713> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.

3. Аминов, И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва: КноРус, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015>

4. Сухов, А.Н. Основы социальной психологии: учебное пособие / Сухов А.Н. — Москва: КноРус, 2020. — 241 с. — ISBN 978-5-406-07717-7. — URL: <https://book.ru/book/933580>

3.2.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Справочно-правовые системы

1. Консультант Плюс

Интернет-ресурсы

1. Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROФобразование»// www.profspo.ru/.
2. Электронная библиотечная система BOOK.ru // www.book.ru/.
3. Система дистанционного обучения www.LMS Moodle.ru

3.3. Используемые образовательные технологии

Личностно-ориентированные технологии (психологическая самодиагностика, творческие работы), имитационные технологии, технологии проблемного обучения, процессуально - ориентированные технологии (алгоритмы деятельности, инструктивные карточки и тд), программированное обучение, кейс-стадии, технологии коллективной деятельности (работа в малых группах, «пила», соревнования), работа с различными информационными источниками на уроке и дома, элементы проектной деятельности.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, психологической самодиагностики обучающихся, выполнения индивидуальных заданий в рамках самостоятельной работы. Автор использует традиционную систему оценивания.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь :	
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;	- самостоятельные практические работы, связанные с анализом ситуаций, решением практических задач (кейс-стадии); эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы
	- анализ собственного практического опыта - устный опрос на занятиях, - самостоятельные работы, связанные с анализом ситуаций, решением практических задач (кейс-стадии); - эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать :	
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	- беседа на уроке, самоорганизация деятельности на уроке
	- терминологический диктант по темам, тестовый контроль
	- проверочные работы; - анализ ситуаций (кейс-стадии)
	анализ ситуаций (кейс-стадии,); - рефлексия собственного опыта общения
	анализ ситуаций (кейс-стадии);
	-Эффективность анализа ситуаций (кейс-стадии); - эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы
	- эффективность планирования действий - проверочные работы, участие в беседах и обсуждениях

<p>способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды</p>	<p>- проверочные работы, участие в беседах и обсуждениях; - тестовый контроль</p>
------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------