



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

Техникум технологий и дизайна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

38.02.07 Банковское дело

Королев, 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» –
Королев МО: ТУ им. А.А. Леонова, 2023.**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО), Учебного плана по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии «Банковское дело»: 16.05.2023 г., протокол №9.

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методического совета 17.05.2023 г., протокол №5.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций: ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися 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	<p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;</p> <p>использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях;</p> <p>применять техники и правила ведения делового общения</p> <p>применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;</p> <p>распознавать и избегать открытых конфликтов</p>	<p>взаимосвязь общения и деятельности</p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>правила эффективной коммуникации, принципы делового общения;</p> <p>навыки саморегуляции стрессовых состояний;</p> <p>признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;</p> <p>основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов</p>

Личностные результаты:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в	ЛР 2

деятельности общественных организаций.	
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР 13
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 14
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда	ЛР 15

и профессий	
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
Проявляющий уважение к символике Российской Федерации, Московской области, военной символике и воинской реликвии	ЛР 16
Следующий здоровому образу жизни и массовому культурно-спортивному досугу	ЛР 17
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Принимающий правила внутреннего распорядка обучающихся в части выполнения обязанностей	ЛР 20

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
в том числе в форме практической подготовки	-
в том числе:	
теоретическое обучение	35
практические занятия	5
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация	-

Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину «Психология общения»	Содержание учебного материала	4	
Тема 1.1 Психология как наука	Психология как наука о закономерностях функционирования человеческой психики. Основные отрасли психологии: общая, возрастная, социальная, педагогическая, психология личности и коллектива, патопсихология и пр. Пропорция биологического и социального в человеке. Понятия индивида, личности. Типы темперамента.	2	ОК 01, 02,03, 04, 05,06
Тема 1.2 Категория «общение» в психологии	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Общение в системе общественных и межличностных отношений. Основные функции общения. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	ОК 01, 02,03, 04, 05,06
Раздел 2. Общение как система и деятельность	Содержание учебного материала	24: 21/3	
Тема 2.1 Коммуникативная компетентность	Понятие «коммуникативной компетентности», её значение для современного человека. Структура коммуникативной компетентности, содержание отдельных частей. Диагностика коммуникативной компетентности личности.	2	ОК 02,04,05, 09, 10
Тема 2.2 Многоплановый характер общения	Виды и функции общения. Уровни общения. Формальное и неформальное общение. Основные типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.	2	ОК 02,04,05, 09, 10
Тема 2.3. Перцептивная функция общения	Общение как восприятие людьми друг друга. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Некоторые трудности межличностного общения. Механизмы взаимопонимания в общении.	2	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.4. Репрезентативные системы восприятия мира	Сенсорные каналы, особенности визуального, аудиального и кинестетического восприятия человека. Приемы достижения взаимопонимания: подстройка, калибровка. Тест на определение ведущей репрезентативной системы.	2	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.5. Имидж личности. Самопрезентация	Понятие «имидж» и его составные элементы. Правило первых 15 секунд. Факторы первого впечатления. Техники самопрезентации. Тонкости самопрезентации. Тренинг по самопрезентации.	2	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.6. Самопрезентация в профессиональной сфере	Умение личности представить себя с выгодной стороны как необходимое умение в профессиональной сфере. Особенности письменной профессиональной самопрезентации - составление резюме. Структура резюме. Анализ неудачных резюме.	1	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.7. Особенности составления резюме	Правила составления резюме. «Подводные камни» при составлении текста. Создание собственного резюме в 2 вариантах: на день сегодняшний и на будущее состояние. Целеполагание на основе собственного резюме.	1	ОК 03,04,05,06,09

Тема 2.8. Интерактивная функция общения	Общение как взаимодействие. Уровни общения по А.Б. Добрович. Формальное и неформальное взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Позиции и ориентация в деловом взаимодействии. Понятие дистанции.	2	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.9. Невербальное общение	Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности невербального общения. Средства невербального общения. Мастерство невербального общения в личной и деловой сфере. Прием «отзеркаливания».	2	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.10. Коммуникативная функция общения	Общение как обмен информацией, взаимообучение и взаимоконтроль. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры.	2	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.11. Роли в общении	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевое поведение личности в общении. Референтная группа и её влияние на личность. Тренинговые упражнения на ролевое взаимодействие.	2	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.12. Конструктивное общение	Понятие «конструктивного - деструктивного» общения. Значение навыка конструктивного общения для социальной успешности человека. Приемы активного слушания. Технология «Я-сообщения». Секреты вопросов и ответов в межличностном общении.	2	ОК 03,04,05,06,09
Тема 2.13. Деловое общение	Формы делового общения и их характеристики. Отличия деловой беседы от переговоров. Секреты успеха публичного выступления. Особенности дискуссий. Нюансы делового письменного взаимодействия (деловое письмо).	2	ОК 03,04,05,06,09
Раздел 3. Конфликтное общение	Содержание учебного материала	10: 8/2	
Тема 3.1. Понятие конфликта, его типы	Понятие конфликта, типы конфликтов. Структурные элементы конфликта: стороны, предмет, мотив, позиции, конфликтогены. Функция медиатора в конфликтах. Источники конфликтов. Понятие толерантности. Причины конфликтов.	2	ОК01,03,04,05,06, 09, 10
Тема 3.2. Этапы конфликта	Этапы и алгоритм анализа конфликтов. Пять стратегий поведения в конфликтной ситуации (по К. Томасу): конкуренция, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество. Плюсы и минусы каждой стратегии. Тест на определение ведущей стратегии личности.	2	ОК01,03,04,05,06, 09, 10
Тема 3.3. Способы управления конфликтами	Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Понятие агрессивности. Эмоциональное реагирование в конфликтах. Значение саморегуляции для личности. «Окно Джохари» как действенный способ самопознания. Переговоры как эффективный метод урегулирования конфликтов. Рекомендации по эффективному ведению переговоров в конфликте.	2	ОК01,03,04,05,06, 09, 10
Тема 3.4. Стресс и его влияние на личность	Понятие стресса в психологии. Виды стресса. Влияние стрессовых ситуаций на профессиональное и личностное поведение. Синдром «эмоционального выгорания». Пути снижения стрессовых воздействий. Эффективные тактики борьбы со стрессом. Саморегуляция как важнейший фактор нейтрализации стрессовых последствий. Способы саморегуляции.	2	ОК01,03,04,05,06, 09, 10
Тема 3.5. Этические формы общения	Этика. Позитивные и негативные ценности личности и коллектива. Ценностно-ориентационное единство. Правила корпоративного поведения в команде. Деловой этикет и корпоративная этика. Понятие репутации.	2	ОК01,03,04,05,06, 09, 10
Раздел 4. Оценочно-рефлексивный этап дисциплины	Содержание учебного материала	2	
Тема 4.1. Оценочно-рефлексивный анализ уровня коммуникативной компетентности личности	Комплексное теоретико-практическое индивидуальное задание, проверяющее уровень коммуникативной компетентности студента. Общее обсуждение, комментарии, ответы на вопросы, рекомендации. Проведение эмоциональной и когнитивной рефлексии студентами. Подведение итогов.	2	ОК01,03,04,05,06, 09, 10

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета с возможностью гибкой организации пространства.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска;
- учебно-наглядные пособия, в том числе раздаточные учебные материалы по курсу;
- комплект учебно-методической документации;
- программное обеспечение (презентации к занятиям) в соответствии с программой курса.

Технические средства обучения:

- Компьютер
- Мультимедиа – проектор
- Экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет - ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ефимова, Наталия Сергеевна. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 192 с. - среднее профессиональное. - ISBN 9785819906934.

<http://znanium.com/go.php?id=987198>

2. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с.

<http://znanium.com/go.php?id=1093519>

3. Панфилова А.П. Психология общения : учебник для студентов учреждений среднего проф. образования / А.П. Панфилова. - 7-е изд., стер. - М.: Издательский центр "Академия", 2019. - 368 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1. Мандель, Б. Р. Психология общения : история и проблематика. Учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

2. Аминов, И.И. Психология общения. - Москва : КноРус, 2020. - 256.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>	<i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i>	<i>Какими процедурами производится оценка</i>
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	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы	Оценка результатов выполнения практической работы

деятельности	цивилизованного психологического влияния	
использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы