

Профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

ИНДЕКС: 109316, г. Москва, ул. Волгоградский проспект, д. 42, кор. 7. ТЕЛ: 8(495)542-78-64

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 Психология общения
Специальность 38.02.07 Банковское дело

Москва
2021

ОДОБРЕНА

предметной (цикловой) комиссией

Общий гуманитарный и

социально-экономический цикл

Разработана на основе ПООП и Федерального компонента государственного стандарта по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

Протокол № 1

от «30» августа 2021г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии



/Блохина Т.С.

Подпись

ФИО

Заместитель директора

по учебно-методической работе



/Е.А. Чаева

Подпись

ФИО

Организация разработчик: «КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

Составитель (автор): Летунова А.С., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы: Учебная дисциплина Психология общения является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.7 Банковское дело

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10. ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ¹ ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	взаимосвязь общения и деятельности
ОК 02	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении
ОК 03	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности
ОК 04	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного 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
ОК 05	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения
ОК 06	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения этические принципы общения

	процессе межличностного общени	
ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
ОК 10	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	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

1.3. Планируемые результаты рабочей программы воспитания

Формулировки личностных результатов учитывают требования Закона в части формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде, бережного отношения к здоровью, эстетических чувств и уважения к ценностям семьи.

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
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 деятельности общественных организаций.	ЛР 2
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
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
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию	ЛР 12

детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	
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

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

В результате изучения данной дисциплины студент должен:

Иметь представление:

- об основных понятиях психологии, психологических процессах, состояниях и свойствах человека;
- о психологии делового общения, психологии труда и профессиональной деятельности;

знать:

- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- психологию коллектива и управления;
- причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций; - особенности профессиональной этики в сфере гостиничного сервиса;
- основные нормы и правила современного этикета;

уметь:

- использовать знания психологии и этики профессиональной деятельности на производстве и в повседневной жизни;
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;
- психологически грамотно строить беседу;
- соблюдать этические нормы в профессиональной деятельности и в повседневном поведении;
- практически применять знания о психических процессах и состояниях в профессиональной деятельности.
- составлять профессиограмму по установленной схеме, описывать предмет, условия, средства и орудия труда различных специальностей в сфере гостиничного сервиса

Методика изучения дисциплины строится на основе сочетания теоретического и практического обучения, с использованием современных технических средств и возможностей информационных технологий.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 36 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальной учебной нагрузки	36
Объем образовательной программы учебной дисциплины	36
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия (<i>если предусмотрено</i>)	6
В форме практической подготовке	6
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	Дифференцированный зачет

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	4	ОК 01, 02,03, 04, 05,06 ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.		
	2. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений		
Тема 2. Коммуникативная функция общения.	Содержание учебного материала	4	ОК 02,04,05, 09, 10 ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры		
	2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
Тема 3. Интерактивная	Содержание учебного материала		ОК

функция общения	1.Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.	4	<i>03,04,05,06,10</i> ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	2.Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		

Тема 4. Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	4	<i>ОК</i> <i>03,04,05,06,09</i> ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1.Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
Тема 5. Средства общения	Содержание учебного материала	4	<i>ОК 03,04,05</i> ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1.Вербальная и невербальная коммуникация		
	2.Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 03,04,05</i> ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1.Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей		
Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Содержание учебного материала	4	<i>ОК</i> <i>01,03,04,05,06,09, 10</i> ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1.Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.		
	2.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.		

	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
Тема 8. Деловое общение	Практическое занятие № 1. Способы управления конфликтами	2	
		8	
Тема 8.1. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	ОК.03 ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
Тема 8.2. Этикет в профессиональной деятельности	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК6 ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	Практическое занятие № 2 Личные правила этикета	2	
	Практическое занятие №3 Самодиагностика по теме «Деловой этикет».	2	
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству студентов, рабочим место преподавателя, демонстрационными пособиями, учебной доской; техническими средствами обучения: мультимедийным проектором, интерактивной доской/экраном, мультимедийными средствами и т.п.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. [Ефимова Н. С.](http://znanium.com/catalog/product/766784) Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766784>

3.2.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 111 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с.
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с.
Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 476 с.

3.2.3 Интернет-источники

1. [href=http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00018521_0.html](http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00018521_0.html)> Психология труда работников
2. [href=http://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0a65625b3bc68b5c53a88421206c27_0.html](http://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0a65625b3bc68b5c53a88421206c27_0.html)> Психология и этика профессиональной деятельности
3. [href=http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00092068_0.html](http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00092068_0.html)> Конфликты в профессиональной деятельности

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>	<p>распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативноправовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений; знание основ компьютерной</p>	<p>Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ</p>

<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>грамотности; знание правил написания произношения и слов, в т.ч. и лексики. профессиональной</p>	
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; эффективное выявление и поиск информации, составление оптимального плана действий, анализ необходимых для выполнения задания, ресурсов; осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату; демонстрация гибкости в общении с коллегами, руководством, подчиненными и заказчиками; применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; эффективное использование</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения		
<ul style="list-style-type: none"> - использовать знания психологии и этики профессиональной деятельности на производстве и в повседневной жизни; - соблюдать этические нормы в профессиональной деятельности и в повседневном поведении; 	<p><i>ОК 1, ОК 3, ОК-6</i></p> <p><i>Ок-2, ОК-3, ОК-6.</i></p>	<p><i>При проведении опросов, тестирования, выполнения практических работ №3,6,7 при выполнении заданий самостоятельной работы (№ 1, 2,)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - практически применять знания о психических процессах и состояниях в профессиональной деятельности. - составлять профессиограмму по установленной схеме, описывать предмет, условия, средства и орудия труда различных специальностей в сфере гостиничного сервиса 	<p><i>ОК -1, ОК-2, ОК-3, ОК-6,</i></p>	<p><i>При проведении опросов, тестирования</i> <i>- выполнения и защиты практических работ № 1,2,5), при выполнении заданий самостоятельной работы (№ 1, 2, 5)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - предотвращать и регулировать конфликтные ситуации; - психологически грамотно строить беседу; 	<p><i>ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6</i></p>	<p><i>При проведении опросов, тестирования обучающихся в процессе</i> <i>- выполнения и защиты практических работ(№ 3,6,7), при выполнении самостоятельных работ № 3,6,7</i></p>
Знания:		
<ul style="list-style-type: none"> - психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности 	<p><i>ОК-1, ОК-4</i></p>	<p><i>- при проведении: опросов, тестировании,</i></p>

<p>- психологию коллектива и управления</p>	<p><i>ОК-1, ОК-2, ОК-4 ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-6, ОК-2, ОК-3, ОК-5, ОК-6</i></p>	<p><i>зачета, в процессе подготовки к темам №2.1, практической работе №1,2</i></p> <p><i>при проведении: опросов, тестировании по теме №3.1, зачета, в процессе подготовки к практической работе №4</i></p>
<p>- причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций; - особенности профессиональной этики в сфере обслуживания</p>	<p><i>ОК-2, ОК-4, ОК-4, ОК-5 ОК-2 ОК-3. ОК-4., ОК-1, ОК-6, ОК-7,</i></p>	<p><i>при проведении: опросов, тестирования по теме №4.1, зачета, в процессе подготовки к практической работе №4,5</i></p>
<p>- основные нормы и правила современного этикета.</p>		

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.