

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
Уровень: базовый

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело

Организация-разработчик:
ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики».

Разработчики: Меркулова Н.А. – преподаватель ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики».

Программа рекомендована профильной цикловой комиссией гуманитарных и социально-экономических дисциплин:

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело. Программа учебной дисциплины может быть использована при обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Программа учебной дисциплины может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6	Консультировать клиента, анализировать финансовое положение клиента, планировать работу с клиентом, выбирать формы и методы взаимодействия с клиентом, разрабатывать систему мотивации клиентов	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимую для выполнения задач профессиональной направленности; работать в коллективе, эффективно взаимодействовать с руководством, коллегами; Осуществлять устную или письменную коммуникацию на государственном языке с особенностями социального и культурного контекста.

Освоение содержания учебной дисциплины «Психология общения» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Планируемые результаты (по ФГОС и конкретизированные)	Универсальные учебные действия	Типовая задача
Личностные результаты		
Л1. Российская гражданская идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн)	Изучает историю развития психологии	Подготовка сообщений, докладов по истории психологии
Л5. Сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности	отбирает и преобразует необходимую информацию, интерпретирует результаты	выполнение практических работ

Л7. Навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности	формирует навыки сотрудничества со сверстниками	работа в подгруппах, парах
Л9. Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	формирует готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию	выполнение домашней работы
Л13. Осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем	формирует понятие осознанности выбора будущей профессии	Выполнение заданий в части практической подготовки
Личностные результаты реализации программы воспитания		
ЛР3	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	
ЛР7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	
ЛР9	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	
ЛР12	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	

1.3. Количество часов на освоение программы дисциплины:
 максимальная учебная нагрузка обучающегося **48** час., в том числе:
 обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **48** час.;
 практическая работа обучающегося **18** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	48
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	18
в том числе:	
теоретическое обучение	10
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	8
практическая подготовка	-
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
контрольная работа	-
Самостоятельная работа	30
Промежуточная аттестация в форме зачета	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	4	
	Практическая работа (практическая подготовка): Выделите элементы коммуникативного процесса из предложенных отрывков описаний жизненных ситуаций. Распределите их в таблицу «Вербальная и невербальная коммуникация»	2	
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	4	
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Практическая работа (в игровой форме) (практическая подготовка) на развитие сензитивности и способности понимать внутренний мир человека, его мысли и чувства. Значение взгляда в общении, невербальные составляющие общения.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Содержание учебного материала	6	
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	4	
	Практическая работа на тему: Трансакционный анализ. Предложить по 4 – е ситуации по изученным формам трансакционного анализа. Дать им графическую иллюстрацию. Составить отчет.	2	

Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 2. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	4	
	Практическая работа (практическая подготовка) в форме психологического тренинга на формирование активного слушания у обучающихся.	2	
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	4	
	Практическая работа: Составьте таблицу вопросов на различные социальные темы (например: работодатель – потенциальный работник, мать – ребенок и т.д.). Проработайте в паре обратную связь с человеком с помощью изученных видов вопросов.	2	
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	4	
	Практическая работа (практическая подготовка): Разработайте памятку для обучающихся «Способы разрешения конфликтов», апробируйте выбранные вами способы в парах.	4	
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	
	Практическая работа (практическая подготовка): Разработайте памятку для обучающихся «Способы психологической защиты во время конфликта», апробируйте выбранные вами способы в парах.	2	
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	

	Практическая работа (практическая подготовка): Совершите исторический экскурс в этикет. Подготовьте выступления по особенностям правил поведения в разных странах, в разные периоды истории (Петр 1, Франция, Арабские страны и т. д.).	2	
Промежуточная аттестация в форме зачета			
Всего:		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение:

Учебный кабинет удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178-02) и оснащен:

- многофункциональный комплекс преподавателя;
- наглядные пособия;
- информационно-коммуникативные средства;
- экранно-звуковые пособия.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Печатные издания

Основная литература

1. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с
2. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 192 с.
3. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249-
<http://znanium.com/go.php?id=410246>.
2. Психология и этика делового общения: Учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; Под общ. ред. Г.В. Бороздина. - М.: Юрайт, 2013. - 463 с. ISBN 978-5-534-00753-4
https://fictionbook.ru/author/galina_vasilevna_borozdina/psihologiya_i_yetika_delovogo_obshe niya_/
3. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 295 с. ISBN 978-985-503-500-9
<http://znanium.com/bookread2.php?book=762215>
4. Этика: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 158 с. ISBN 978-5-16-009132-7 <http://znanium.com/bookread2.php?book=425302>
5. Этика / Гуревич П.С. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 416 с.: ISBN 978-5-238-01023-6
<http://znanium.com/bookread2.php?book=883973>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для СПО. - М. : ФОРУМ - ИНФРА-М, 2004. - 208 с.
2. Морозов А.В. Деловая психология: Курс лекций : учебник для вузов и ссузов. - СПб. : Союз, 2000. - 576 с.
3. Немов Р.С. Общая психология. - СПб. : Питер, 2006. - 304 с.
4. Немов Р.С. Общая психология: Краткий курс. - СПб.: Питер, 2009. - 304 с.
5. Основы Петровский А.В. Психология : учебник для вузов / А.В.Петровский, М.Г.Ярошевский. - М. : Академия, 2002. - 512 с. общей психологии : учебник / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 288 с.
6. Покровская Е.А. Бизнес-коммуникации : учебное пособие для вузов / Е.А.Покровская, И.Б.Лобанов. - М.: Наука-Пресс, 2009. - 286 с.

7. Рогов Е.И. Психология общения. - М. : ВЛАДОС, 2001. - 336 с.
8. Социальная психология : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 192 с.
9. Социальная психология : учебник / В.А. Соснин, Е.А. Красникова. — 3-е изд. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 335 с.
10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления : учебное пособие для СПО. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2001. - 512 с.
11. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: учебное пособие для ссузов. - 6-е изд. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. - 414 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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; приемы саморегуляции в процессе общения.	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; Промежуточная аттестация в форме зачета в виде: - письменных/устных ответов, - тестирования
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете