

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»
(ЧУ ПОО КТУИС)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

ОГСЭ.05 «Психология общения»

по специальности 38.02.07 Банковское дело

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «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 ЛР1- ЛР15	<ul style="list-style-type: none">– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;– налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;– использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях;– применять техники и правила ведения делового общения;– применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;– распознавать и избегать открытых конфликтов	<ul style="list-style-type: none">– 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;– правила эффективной коммуникации, принципы делового общения;– навыки саморегуляции стрессовых состояний;– признаки манипуляции и способы

		защиты от манипуляции; – основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов
--	--	--

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	32
в том числе:	
практической подготовки	6
теоретическое обучение	24
практические занятия	6
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем в часах / практической подготовки	Коды компетенций
Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ			4	
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала		2	ОК 01, 02,03, 04, 05,06, ЛР1-ЛР15
	1	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции		
	2	Структура общения. Общение в системе общественных отношений. Общение в системе межличностных отношений	2	
Раздел 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ			8/2	
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения	Содержание учебного материала		2	ОК 02,04,05, 09, 10, ЛР1-ЛР15
	3	Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании		
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала		2	ОК 03, 04, 05, 06, 10, ЛР1-ЛР15
	4	Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде		
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала		2	ОК 03,04,05,06,09 ПК 1.1, 2.1, ЛР1-ЛР15
	5	Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		2/2	
	6	№ 1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении		
Раздел 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ			6	

Тема 3.1 Средства общения	Содержание учебного материала		2	ОК 03,04,05, ЛР1-ЛР15
	7	Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала		2 2	ОК 03,04,05, ЛР1-ЛР15
	8	Понятие социальной роли		
	9	Виды и характеристики социальных ролей		
Раздел 4. КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ			12/2	
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Содержание учебного материала		2 2 2 2 2/2 2/2	ОК01,03,04,05,06, 09, 10, ЛР1-ЛР15, ПК 1.1, 2.1
	10	Понятие конфликта, его виды		
	11	Стадии протекания конфликта		
	12	Причины возникновения		
	13	Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ			
	14	№ 2. Способы управления конфликтами		
15	№ 3. Формирование навыков ведения переговоров			
	16	Дифференцированный зачет	2	
Всего			32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин», оснащается оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, книжный шкаф, стенды, дидактический материал;
- техническими средствами обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбрано не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Обязательные печатные издания

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с.

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, 2019. — 492 с.

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, 2021.

4. 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, 2021. — 463 с.

5. Шеламова, Г. М. . Деловая культура и психология общения : учебник для СПО / Г. М. Шеламова. - 17-е изд., стер. - Москва : Академия, 2018. - 189 с. : ил.

6. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 317 с.

7. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с.

3.2.2. Электронные издания

1. Якуничева О. Н., Прокофьева А. П. Психология общения. Издательство "Лань", 2021.

2. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru>.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Психология стресса и методы его профилактики: учебно-методическое пособие. Бисерова Г.К., Бильданова В.Р., Шагивалеева Г.Р., Елабуга: Издательство ЕИ КФУ, 2015.

2. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2018.

3. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. Москва: Проспект, 2016. – 338 с.

4. Пиз А. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2018. - 400 с.

5. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Ростов н/Д: Феникс, 2013. -335 с.

6. Панфилова А.П. Психология общения. Учебник для педагогических учреждений сред. проф. образования. — М.: Академия, 2013. — 368 с.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены	Какими процедурами производится оценка
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 деятельности	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	Оценка результатов выполнения практической работы
Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы