

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И СТРАТЕГИЙ**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

ОГСЭ 03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

специальности

38.02.07 Банковское дело

форма обучения – очная

срок обучения – 2 года 10 месяцев

Рабочая программа рассмотрена
на заседании ПЦМК «Общеобразовательных дисциплин»
«01» сентября 2023 года, протокол № 1

Председатель ПЦМК: Д.И. Перова

Саратов 2023

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.**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области банковского дела.

Разработчик: АНПОО «ИРБиС»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 **Банковское дело**.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области банковского дела при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2 Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла ППССЗ ФГОС СПО по специальности 38.02.07 **Банковское дело**.

1.3 Цели и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины: дать представление о целях, функциях и видах общения; способствовать овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения, формированию у обучающихся гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи освоения учебной дисциплины заключаются в формировании общекультурных компетенций, научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности; научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; научить решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

1.4 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код 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 процессе межличностного общени	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения этические принципы общения

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

**Планируемые личностные результаты
в ходе реализации образовательной программы**

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР1
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.	ЛР2
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР5

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.	ЛР7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, приумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР8
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующие неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей).	ЛР22
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур.	ЛР23

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Объем образовательной программы	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
в том числе:	
практические занятия	32
лабораторные занятия	-
семинарские занятия	-
Самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация	-
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	2	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1 Тема 1.1. Психология делового общения. Цели и задачи дисциплины. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Место дисциплины в учебном процессе и связь с другими дисциплинами. Рекомендуемая литература.		
	2 Тема 1.2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Коммуникативные барьеры. Особенности вербальной, невербальной и паралингвистической коммуникации. Транзакции Э. Берна.	6	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	Практические занятия		
	1 Анализ роли общения в онтогенезе человека.		
	2 Изучение средств общения.		
3 Рассмотрение основ публичного выступления.			
Тема 2. Этикет и этика делового общения	Содержание учебного материала	4	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1 Тема 2.1. Деловой этикет и его принципы. Виды этикета: служебный, дипломатический, национальный, корпоративный.		
	2 Тема 2.2. Особенности деловой беседы, переговоров, совещаний и собраний. Типы вопросов собеседников и их характеристики. Техника парирования замечаний. Создание благоприятного психологического климата. Техника и тактика аргументирования.		
	3 Тема 2.3 Деловые дискуссии. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация – понятие, характеристика, особенности.		
	Практические занятия	10	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1 Изучение особенностей работы с деловой корреспонденцией.		
2 Анализ психологических особенностей и приемов спора, дискуссии и полемики.			
3 Определение роли и значения деловых переговоров.			

	4	Изучение основ имиджа современного делового человека.		
	5	Рассмотрение особенностей международного этикета.		
Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения	Содержание учебного материала		2	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1	Тема 3.1. Психологические типы людей и их проявление в работе, общении, бизнесе. Темперамент. Характер. Социотипы.		
	Практические занятия		6	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1	Изучение особенностей психологического поведения человека.		
	2	Технологии успеха в профессиональной деятельности.		
	3	Рассмотрение особенностей лидерства.		
Тема 4. Руководство и лидерство	Содержание учебного материала		4	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1	Тема 4.1. Психологический портрет руководителя. Требования к руководителю. Критерии эффективности деятельности руководителя.		
	2	Тема 4.2. Власть, авторитет руководителя и стили управления. Сфера руководства. Виды авторитета. Формы управленческого поведения.		
	Практические занятия		6	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1	Тайм-менеджмент.		
	2	Психологический портрет успешного специалиста в фирме.		
Тема 5. Конфликт и способы его предупреждения	Содержание учебного материала		4	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1	Тема 5.1. Конфликт в деловом общении. Структура конфликта. Причины конфликтов. Роль руководителя в профилактике конфликтов в организации. Стратегии поведения в конфликте. Сетка Томаса - Килмена.		
	2	Тема 5.2. Приемы манипулятивного поведения при общении. Способы предотвращения манипуляций. Правила диалогического общения. Ситуационно-ролевое общение.		
	3	Тема 5.3 Стресс и способы регуляции эмоционального напряжения.		
	Практические занятия		4	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
	1	Изучение основ адекватного реагирования в конфликтных ситуациях.		
	Самостоятельная работа		2	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23
1	Изучение основ адекватного реагирования в конфликтных ситуациях.			
Зачет			1	ОК 1-6,9,10 ЛР 1,2,4-8,11,12,22,23

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

В ходе изучения дисциплины при проведении учебных занятий используются аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Предполагается также привлечение полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета социально-гуманитарных дисциплин.

Оборудования учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска;
- учебно-методическое обеспечение;
раздаточный, демонстрационный материал.

Технические средства обучения:

- комплект мультимедийного оборудования.

3.2. Учебно-методическое обеспечение по дисциплине

Информационные условия реализации Программы обеспечиваются современной информационно-образовательной средой (ИОС), включающей:

– комплекс информационных образовательных ресурсов, в том числе цифровые образовательные ресурсы (<https://ирбис-дистант.рф>; <https://PROFSPO.ru>; <https://sferum.ru>);

– совокупность технологических средств ИКТ: компьютеры, иное информационное оборудование, коммуникационные каналы;

– систему современных педагогических технологий, обеспечивающих обучение в современной информационно-образовательной среде.

В целях обеспечения реализации Программы в АНПОО «ИРБиС» используется электронная библиотека, обеспечивающая доступ к информационным справочным и поисковым системам, а также иным информационным ресурсам.

Библиотечный фонд укомплектован электронными учебными изданиями (включая учебники и учебные пособия), методическими и периодическими изданиями по всем входящим в реализуемую Программу темам, и включает в себя:

Основные учебные издания

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай

- Пи Эр Медиа, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/77001.html>.— ПРОФобразование
2. Кузнецов И.Н. Риторика, или Ораторское искусство [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов/ Кузнецов И.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018.— 431 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/81843.html>.— ПРОФобразование
 3. Маслова Т.А. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Маслова Т.А., Маслов С.И.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 164 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/85787.html>.— ПРОФобразование
 4. Специальная психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ — Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 81 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/86150.html>.— ПРОФобразование

Дополнительные учебные издания

5. Человек. Общество. Право. Выпуск 3 [Электронный ресурс]: Материалы международной научной конференции курсантов, слушателей и студентов/ М.Н. Абдрахманова [и др.].— Электрон.текстовые данные.— Омск: Омская академия МВД России, 2013.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/36112.html>.— ПРОФобразование
6. Горяйнова Н.М. Психология управления [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Горяйнова Н.М., Горяйнов В.Н.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 274 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/86077.html>.— ПРОФобразование
7. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Бороздина Г.В.— Электрон.текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/67604.html>.— ПРОФобразование
8. Цуранова С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Цуранова С.П., Павлова И.М., Вашкевич А.С.— Электрон.текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015.— 192 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/67725.html>.— ПРОФобразование
9. Кузнецов И.Н. Риторика, или Ораторское искусство [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов/ Кузнецов И.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 431 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/81843.html>.— ПРОФобразование

10. Александров Д.Н. Риторика, или Русское красноречие [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов/ Александров Д.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 351 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/81844.html>.— PROФобразование
11. Бердник Л.Ф. Практическая риторика [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Бердник Л.Ф.— Электрон.текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2011.— 206 с.— Режим доступа: <http://www.profspo.ru.ru/47040.html>.— PROФобразование

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

12. Методические рекомендации к практическим работам, утвержденные МК.

Периодические издания:

13. Известия Уральского Федерального университета. Серия 3. Общественные науки. Издательство: Уральский федеральный университет.— PROФобразование

Интернет-ресурсы:

14. Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
15. Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
16. Тренинг «Этика и психология делового общения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.wintube.ru/video/i7-ltVBW03s/trening-%12etika-i-psikhologiya-delovogo-obshcheniya%12/>, свободный. – Загл. с экрана.
17. Тренинг «Деловое общение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.youtube.com/watch?v=-68PGb5Xuy4>, свободный. – Загл. с экрана.

3.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При изучении дисциплины применяются следующие **современные образовательные технологии**: проблемное обучение, метод проектного обучения, разноуровневое обучение, исследовательские методы, элементы деловых игр, обучение в сотрудничестве (индивидуально и группами), информационно-коммуникационные технологии (ресурс «Интернет»).

Формы проведения занятий: лекция, урок сообщения новых знаний, комбинированный урок, практическое занятие, семинар, самостоятельная работа.

Формы контроля: текущий контроль (в устной и письменной форме), тематический контроль, рубежный контроль, терминологический диктант, итоговый, тестовый контроль.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего контроля знаний, осуществляемого в виде тестирования, в форме устного и письменного опроса по контрольным вопросам соответствующих разделов, а также в ходе проведения итогового контроля в форме зачета по завершению курса.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений, знаний.

<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

<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		<i>Например: Оценка результатов выполнения практической работы</i>
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