

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа

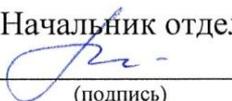

(подпись) Л.Н. Мозуль
(Ф.И.О.)
« 31 » августа 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность
38.02.07 Банковское дело

Квалификация выпускника: специалист банковского дела

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД

(подпись) Г.М. Шульц
(Ф.И.О.)
« 31 » августа 2021 г.

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ

(подпись) И.Ю. Дмитриева
(Ф.И.О.)
« 30 » августа 2021 г.

Заместитель директора по УМ и ВР


(подпись) О.Е. Тимошенко
(Ф.И.О.)
« 31 » августа 2021 г.

Рассмотрена:

Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла

Протокол № 1
от «31» августа 2021 г.

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования
38.02.07 «Банковское дело», приказ
Министерства образования и науки РФ
от «05» февраля 2018 г. № 67

Председатель предметной (цикловой)
комиссии



(подпись)

С.Н. Соколова
(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
	1.1 Область применения рабочей программы.....	4
	1.2 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
	1.3 Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины	4
	1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины.....	5
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
	2.1 Объём учебной дисциплины и виды учебной работы.....	5
	2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	6
	2.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.....	7
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
	3.1 Требования к материально-техническому обеспечению.....	8
	3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ-	
	ПЛИНЫ.....	9
	4.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	9
	4.2 Рекомендации по использованию оценочных средств	10
5	ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	12

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины относится к обязательной части основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 «Банковское дело».

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического цикла, изучается в 6 семестре.

1.3 Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Таблица 1 - Результаты освоения учебной дисциплины

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь: • применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать: • взаимосвязь общения и деятельности; • цели, функции, виды и уровни общения; • роли и ролевые ожидания в общении; • виды социальных взаимодействий; • механизмы взаимопонимания в общении;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	• этические принципы общения; • источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 38 часов,

в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки - 38 часов;
- самостоятельная работа - 2 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2 - Трудоемкость учебной дисциплины для очной формы обучения

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	38
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	38
в том числе:	
лекции	26
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Итоговая аттестация: дифференцированный зачёт, 6 семестр	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Таблица 3 – Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
Тема 1.1 Введение	Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	ОК 02
Раздел 2. Психология общения		24	
Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль общения. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	4	ОК 02
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4	ОК 02,03

	Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	4	ОК 01,02
Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	4	ОК 01-05
	Практическое занятие №2. Диагностика уровня коммуникабельности	2	
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	ОК 01-05
	Самостоятельная работа №1. Подготовка самопрезентации. (публичного выступления).	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		6	
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	ОК 01-05
	Практическое занятие №3. Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность».	2	
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	ОК 04
Раздел 4 Этические нормы общения		6	
Тема 4.1 Этическая культура	Содержание учебного материала 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	ОК 03

	Практическое занятие №4. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	
	Всего	38	

2.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

В целях реализации компетентностного подхода при преподавании учебной дисциплины «Психология общения» используются современные образовательные технологии: информационные технологии (компьютерные презентации), технологии развивающего обучения, технологии проблемного обучения. В сочетании с самостоятельной работой обучающихся для формирования и развития общих компетенций применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (групповая консультация, разбор конкретных ситуаций, групповая дискуссия).

Для проведения текущего контроля знаний и умений используется оценка практических работ и тестовых заданий, выполненных обучающимися на занятиях в аудитории и выполненных самостоятельно во внеаудиторное время. Для проведения промежуточной аттестации используются устные, письменные или комбинированные способы оценки уровня достижения результатов освоения учебной дисциплины.

Основное содержание теоретической части излагается на лекционных занятиях, которые выполняют пять основных функций: информационную (сообщение новых знаний), развивающую (развитие познавательных процессов, памяти, мышления), воспитывающую (воспитание профессиональных и личностных качеств, формирование взглядов, убеждений, мировоззрения), стимулирующую (развитие познавательных и профессиональных интересов), координирующую (координация с другими видами занятий).

Важной частью учебной дисциплины являются практические занятия и самостоятельная работа, рекомендации по проведению которых представлены в соответствующих методических рекомендациях, являющихся составной частью учебно-методического комплекса. Также закрепить теоретический материал, выработать навыки самостоятельной аналитической и практической работы и сформировать более глубокую систему знаний помогает знакомство с основной и дополнительной литературой по данной дисциплине.

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Технические средства обучения: компьютер с выходом в Интернет, мультимедийная установка.

Учебно-наглядные пособия: дидактические материалы по дисциплине.

Специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места студентов.

3.2 Информационное обеспечение обучения:

Основные источники:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 07.08.2021).

Дополнительные источники:

Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издатель-

ство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 07.08.2021).

Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850> (дата обращения: 07.08.2021).

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999. Node 1 year Educational Renewal License	Договор №148/ЕП(У)20-ВБ, 1С1С-200914-092322-497-674	11.09.2020
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Office 2013 Standard	Open License № 62018256	31.07.2016
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Zoom	Договор №363/20/90/ЕП(у)20-ВБ	04.06.2020
Zoom	свободно распространяемое	-

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 71/ЕП (У) 19 от 25.12. 2019	01.01.2020-31.12.2020
	Договор № 4431/05/ЕП(У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
	Договор № 256СЛ/11-2020 от 17.03.2021	01.01.2021-31.12.2021

Интернет-ресурсы:

<http://www.alleng.ru/edu/psych3.htm> ,
<http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6>,
http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia,
<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>,
<http://www.childpsy.ru/lib/books/id/8553.php>.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

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

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, итоговую аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в форме устных опросов, выполнения практической работы, самостоятельной работы.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в форме дифференцированного зачёта в 6 семестре.

Таблица 4 – Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. <p>Знать:</p> <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. 	<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Формы контроля обучения:</p> <p>индивидуальный, фронтальный, групповой.</p> <p>Методы контроля умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - домашнее задание творческого характера; - практические задания; - контрольные работы. <p>Методы контроля знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменное тестирование; - контрольные работы. <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая оценка; - традиционная система оценок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая оценка.

4.2 Рекомендации по использованию оценочных средств

А) Тестовые задания по темам

При выполнении тестовых заданий необходимо обращать внимание на то, что возможен только один правильный вариант ответа. Время на выполнение тестовых заданий ограничено.

Критерии оценки	Кол-во вопросов	Кол-во вариантов заданий
<p>Правильность ответа на вопросы</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>90 – 100 % правильно выполненных заданий – оценка 5 (отлично);</p>	10	1

75 – 89 % правильно выполненных заданий – оценка 4 (хорошо); 60 – 74 % правильно выполненных заданий – оценка 3 (удовлетворительно); менее 60 % правильно выполненных заданий – оценка 2 (неудовлетворительно)		
--	--	--

Пример тестовых заданий

Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре.

1. Кем был впервые введен термин «Этика»?

- А) Цицероном
- Б) Архимедом
- В) Аристотелем
- Г) Сократом

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: а) «этика», б) «нравственность», в) «мораль»

- А) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения
- Б) осмысление ценности не только себя, но и других
- В) наука, изучающая нравственность

3. Нормами этикета являются:

- А) упорство, настойчивость
- Б) принципиальность, бесприкословность
- В) вежливость, тактичность

Б) Письменный опрос по теме

При выполнении письменного опроса необходимо обращать внимание на правильность профессиональной терминологии, логичность и фактическую точность в формулировании ответа (в случае заданий, на которые требуется дать развернутый ответ), на последовательность в изложении материала. Ответы необходимо давать с опорой на теоретические знания, полученные во время изучения дисциплины.

Критерии оценки	Кол-во вопросов	Кол-во вариантов заданий
Обстоятельно и достаточно полное изложение материала	5	2
Обоснованность своих суждений, умение привести примеры		
Построение ответа последовательно		

В) Дифференцированный зачет

При подготовке к диф.зачету можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. Разрешается также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе, размещенными в сети Интернет.

Критерии оценки	Кол-во вопросов
Уровень знания программного материала Уровень знания современной учебной и научной литературы, нормативно-правовых актов Способность применять знание теории к решению профессиональных задач Верно и аргументировано выполнять практическое задание Владеть понятийным аппаратом Демонстрировать способность к анализу	20

Перечень вопросов:

1. Взаимосвязь общения и деятельности.
2. Классификация общения или его виды.
3. Структура и средства общения.
4. Функции общения.
5. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения.
6. Этапы или стадии делового общения.
7. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения.
8. Стратегии поведения во взаимосвязи.
9. Теории межличностного взаимодействия.
10. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения.
11. Психологические механизмы восприятия.
12. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
13. Схемы формирования первого впечатления о человеке.
14. Эмпатия как особый способ понимания другого человека.
15. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
16. Методы разрешения конфликтов.
17. Роль невербальных средств общения в жизни человека.
18. Нереплексивное слушание, его правила.
19. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
20. Понятие: этика и мораль. Категории этики и нормы морали.

