

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Техникум Пермского института (филиала)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины **ОГСЭ.05 Психология общения**

код, специальность **38.02.07 Банковское дело**

форма обучения **очная**


Пермь, 2019


СОГЛАСОВАНА:
Цикловой методической
комиссией гуманитарных,
социально-экономических,
естественно-научных и обще-
профессиональных дисциплин
техникума

Протокол № 2
от «12» сентября 2019 года

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта
по специальности среднего профессионального
образования

38.02.07 Банковское дело

Председатель цикловой
методической комиссии
 /Чернавина Т.В./

Заместитель директора по учебно-
воспитательной работе
 /Яковлев В.Н./

Составитель (автор):

Игнатьева А.А. преподаватель техникума
Пермского института (филиала) РЭУ им.
Г.В.Плеханова

Рецензент:

Поросенков С.В., доктор философских наук,
профессор, зам. директора по науке Пермского
института (филиала) РЭУ им. Г.В. Плеханова

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» является частью ППССЗ (программы подготовки специалистов среднего звена) в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело базе основного общего образования.

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной дисциплиной программы подготовки специалистов среднего звена и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл учебного плана и преподаётся во 4 семестре на 2 курсе.

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

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

Задачи дисциплины:

- 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации.

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Специалист банковского дела должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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

ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося	48	часов
включая:		
обязательная аудиторная учебная нагрузка	40	часов
самостоятельная работа	2	часов
консультации	6	часов
ВСЕГО	48	часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
лекции	20
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Консультации	6
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Характеристика общения и его средств, принципы профессиональной деятельности		26	
	Лекции	10	
Тема 1.1. Психологические стороны делового общения	Лекция 1. Общение, его функции, основные потребности в коммуникации. Стили, этапы, уровни, стратегии общения. Формы и виды делового общения. Структура общения.	2	1
Тема 1.2. Общение как коммуникация	Лекция 2. Понятие коммуникации, причины потери и плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления.	2	1
Тема 1.3. Средства общения	Лекция 3. Вербальные и невербальные средства общения, их роль и значение в деловом общении. Невербальные средства общения. Такесика – рукопожатие, поцелуй, похлопывания и поглаживания; проксемика – ориентация пространства и времени контакта.	2	1
Тема 1.4. Общение как восприятие	Лекция 4. Перцептивная сторона общения. Межгрупповые механизмы восприятия. Эффекты восприятия: эффект ореола, эффект проекции, эффект первичности и новизны. Межличностные механизмы восприятия.	2	1
Тема 1.5. Общение как взаимодействие	Лекция 5. Интерактивная сторона общения. Трансактный анализ. Три формы транзакции.	2	1
	Практические занятия	16	
	Практическое занятие 1. Особенности общения в деловой среде.	2	2
	Практическое занятие 2. Ролевая отработка разных стратегий и тактик общения.	2	2
	Практическое занятие 3. Пути преодоления коммуникативных барьеров.	2	2
	Практическое занятие 4. Вербальные средства общения. Основные техники и приемы общения. Факторы эффективной коммуникации.	2	2
	Практическое занятие 5. Оценка поведения и эмоционального состояния человека по его мимике, жестам, осанке, походке.	2	2
	Практическое занятие 6. Отработка навыков распознавания средств общения человека и специфики общения с аудиалами, визуалами, кинестетиками.	2	2
	Практическое занятие 7. Факторы, затрудняющие адекватное общение.	2	2
	Практическое занятие 8. Определение Эго-состояния и формы транзакции в своем поведении. Транзакционный анализ общения (по Э. Берну)	2	2
Раздел 2. Споры и конфликты в деловом общении		14	
	Лекции	10	

Тема 2.1. Конфликт. Виды, причины, способы разрешения	Лекция 6. Конфликтная ситуация. Классификация конфликтов. Деструктивный и конструктивный конфликт. Динамика развития, предпосылки, источники и причины конфликтов.	2	1
	Лекция 7. Структура конфликта. Типы конфликтных личностей. Способы разрешения конфликта.	2	1
	Лекция 8. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Профилактика конфликта.	2	1
Тема 2.2. Стрессы и преодоление стрессовых ситуаций в деловом общении	Лекция 9. Профессиональный стресс и его решение. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	2	1
	Лекция 10. Стратегии поведения в конфликтах. Кеннет У. Томас. Способы разрешения конфликтов.	2	1
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие 9. Исследование стратегии поведения в конфликтах. Способ реагирования в конфликте (Кеннет У. Томас).	2	2
	Практическое занятие 10. Способы разрешения конфликтов и профилактика.	2	2
	Самостоятельная работа	2	
	Подготовка к текущему контролю	2	
	Консультации	6	
	ВСЕГО	42	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия

№	Оборудование	Технические средства обучения	Количество рабочих мест
1	Учебный кабинет оборудованный учебной мебелью (столы, стулья), доской, местом для преподавателя (стол, стул)	Мультимедиапроектор с экраном, колонки, стационарных компьютер или ноутбук	30

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

№	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1	Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др.: М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование)
2	Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 73 с. - 2227-8397. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44184.html
3	Собольников В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для СПО / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред. Н.А. Костенко. - 2-е изд., пер. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 202 с. - (Серия: Профессиональное образование).
II	Дополнительные источники
4	Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - (Среднее профессиональное образование)
5	Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Г.В. Бороздина. 4-е изд., испр. и доп. - Минск: РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538
6	Цуранова С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум: учебное пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.А. Вашкевич. – 4-е изд., стер. - Минск: РИПО, 2015. - 192 с. - Библиогр.: с. 168-170. - ISBN 978-985-503-492-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463541
7	Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО / Н.Ю. Родыгина. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - (Серия: Профессиональное образование).
8	Садовская В.С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В.С. Садовская В. А. Ремизов. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 169 с. - (Серия: Профессиональное образование).
III	Интернет-ресурсы
9	Библиотека psychology.ru PSYLIB: Психологическая библиотека «Самопознание и саморазвитие» (читать, скачивать) - http://psychology.ru/library/
10	Электронная библиотека по психологии - http://psiland.narod.ru/
11	Педагогическая библиотека – http://www.pedlib.ru/katalogy/katalog.php?id=3&page=1
12	Электронная библиотека Психологической газеты http://psy.su/archive/postmailarch/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Итоговой формой контроля является дифференцированный зачет.

Фонды оценочных средств (ФОС, КОС) разрабатываются образовательным учреждением. Они включают в себя педагогические контрольно-оценочные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания):	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля	Оценка результатов обучения (компетенции)
Уметь			
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применение знаний о техниках и приемах общения в профессиональной деятельности, при решении психологических задач	Оценка выполнения заданий практических работ	ОК 1,2,3,4,5,6,9,10
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Применение знаний для решения задач по актуальным профессиональным проблемам, использование приемов саморегуляции поведения в общении	Оценка выполнения заданий практических работ	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6,
позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации	Применять знания для решения конфликтных и спорных ситуаций в позитивной манере	Оценка выполнения заданий практических работ	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9,10
Знать			
взаимосвязь общения и деятельности	формулировать понятия «общение», «деятельность»; определять взаимосвязь между общением и деятельностью	Оценка выполнения заданий практических работ	ОК 1, 2, 3,
цели, функции, виды и уровни общения	формулировать цели, функции, уровни общения; определять виды общения	Оценка выполнения заданий практических работ 1, 2.	ОК 3, 9, 10

виды социальных взаимодействий	систематизация и формулирование видов социального взаимодействия	Оценка выполнения заданий практических работ	ОК 1, 2, 3, 4, 8,
механизмы взаимопонимания в общении	определять механизмы взаимопонимания в общении	Оценка выполнения заданий практических работ	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	определять техники и приемы общения, правила слушания; представление приемов ведения беседы и убеждения	Оценка выполнения заданий практических работ	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	определять и формулировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Оценка выполнения заданий практических работ 9, 10.	ОК 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9,10

Разработчик:

Игнатьева А.А., преподаватель техникума Пермского института (филиала) РЭУ им. Г.В. Плеханова