

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 28.12.2024 15:26:07
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083df5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ» (АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
по специальности
38.02.07 Банковское дело

Краснодар, 2022

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР
 _____ / Т.В. Першакова
 20.05.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»
 _____ О.Л. Шутов
 Приказ №58-О от 30.05.2022 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом
 Протокол №6 от 26.05.2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. N67, зарегистрированного Министерством юстиции России 26 февраля 2018 г. N50135), входящей в состав укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 38.00.00 Экономика и управление от 03.02.2019 г., код в реестре Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-24 от 02.02.2022

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Есина Н.В., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:

1. Пушкарская О.Н. преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

Квалификация по диплому: Психолог

2. Сорока В.А., преподаватель ГБОУ ДПО «Институт развития образования»

Краснодарского края

Квалификация по диплому: психолог. Преподаватель психологии

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

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

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии: ОК01-ОК06, ОК 09, ОК 10

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.	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	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

Перечень личностных результатов

Код	Личностные результаты
ЛР 2	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.
ЛР 3	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.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	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.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 12	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.
ЛР 13	Соблюдающий этические требования к профессиональному взаимодействию
ЛР 15	Соблюдающий требования конфиденциальности личной информации граждан
ЛР-КК 1	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.
ЛР- СОП -1	Способный реализовывать условия и принципы духовно - нравственного воспитания на основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	36
В том числе:	
в форме практической подготовки	6
Теоретическое обучение	30
Практические занятия	6
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет	

Тематический план учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Объем образовательной программы учебной дисциплины	Количество аудиторных часов		
		всего	теоретич. обучение	практич. занятия
Раздел1.ОБЩЕНИЕКАКПРЕДМЕТНАУЧНОГОЗНАНИЯ	4	4	4	-
Введение в учебную дисциплину	4	4	4	-
Раздел2.ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ	14	14	12	2
Тема2.1Коммуникативнаяфункцияобщения.	4	4	4	
Тема2.2Интерактивнаяфункцияобщения	4	4	4	
Тема2.3Перцептивнаяфункцияобщения	6	6	4	2
Раздел3.ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕОСОБЕННОСТИОБЩЕНИЯ	6	6	6	
Тема3.1Средстваобщения	4	4	4	
Тема3.2Рольролевыеожиданиявобщении	2	2	2	
Раздел4.КОНФЛИКТНОЕОБЩЕНИЕ	10	10	6	4
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	10	10	6	4
Дифференцированный зачет	2	2	2	-
Всего по дисциплине	36	36	30	6

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 в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1.	ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ	4	
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	4*	ОК 01, 02,03, 04, 05,06 ЛР 8 ЛР 9 ЛР 13 ЛР 15 ЛР-КК 1 ЛР- СОП -1
	1.Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.		
	2.Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений		
Раздел 2.	ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ	14	
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	Содержание учебного материала	4*	ОК 02,04,05, 09, 10, ЛР 8 ЛР 9 ЛР 11 ЛР 12 ЛР 13 ЛР 15
	1.Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры		
	2.Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала	4*	ОК 03,04,05,06,10 ЛР 8 ЛР 9 ЛР 11 ЛР 12 ЛР 13 ЛР 15 ЛР- СОП -1
	1.Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.		
	2.Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	6*	ОК 03,04,05,06,09 ЛР 8 ЛР 9 ЛР 11 ЛР 12 ЛР 13 ЛР 15 ЛР-КК 1 ЛР- СОП -1
	1.Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении	4*	
	2.Имидж личности. Самопрезентация.		
	В том числе, практических занятий	2	
	Практическое занятие № 1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	2	
Раздел 3	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ	4*	
Тема 3.1 Средства общения	Содержание учебного материала	4*	ОК 03,04,05 ЛР 8 ЛР 9 ЛР 11 ЛР 12
	1.Вербальная и невербальная коммуникация		
	2.Понятие эффективного слушания. Виды слушания		

Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	2*	ОК 03,04,05 ЛР 11 ЛР 12 ЛР 13 ЛР 15
	1.Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей		
Раздел 4	КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ	10	
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Содержание учебного материала	* 6	ОК01,03,04,05,06, 09, 10 ЛР 8 ЛР 9 ЛР 11 ЛР 12 ЛР 13 ЛР 15 ЛР-КК 1 ЛР- СОП -1
	1.Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.		
	2.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.		
	3.Переговоры.		
	В том числе, практических занятий	4	
	Практическое занятие № 2. Способы управления конфликтами	2	
	Практическое занятие № 3. Формирование навыков ведения переговоров.	2	
Дифференцированный зачет		2	
Всего		36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет социально-экономических дисциплин.

Оборудование: 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. Список дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

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, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/433403> (дата обращения: 28.10.2019).
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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11041-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/444278> (дата обращения: 28.10.2019).
3. Психология делового общения: учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — СПО. — URL : <http://www.book.ru/>
4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 258 с. — (Серия: Профессиональное образование)- URL: [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)
5. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Серия: Профессиональное образование). - URL: [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)
6. 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). - URL: [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)
7. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Серия: Профессиональное образование).- URL : [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)
8. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 468 с. — (Серия: Профессиональное образование). - URL: [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
взаимосвязь общения и деятельности	Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности.	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ Оценка результатов дифференцированного зачета
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 Оценка результатов дифференцированного зачета
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 Оценка результатов дифференцированного зачета
виды социальных взаимодействий	Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ Оценка результатов дифференцированного зачета
механизмы взаимопонимания в общении	Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ Оценка результатов дифференцированного зачета
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 Оценка результатов дифференцированного зачета
этические принципы общения	Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ Оценка результатов

		дифференцированного зачета
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 Оценка результатов дифференцированного зачета
- правила делового общения с клиентами	Знание особенностей коммуникации между управленческими уровнями и подразделениями, особенностей речевой культуры, основных требований к деловому разговору и правил делового общения с клиентами.	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ Оценка результатов дифференцированного зачета
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</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 №2, №3 Оценка результатов дифференцированного зачета
использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы №1 Оценка результатов дифференцированного зачета
- осуществлять коммуникацию с клиентом различными способами	Освоение приемов коммуникации с клиентами и психологических приемов влияния на собеседника	Оценка результатов выполнения практической работы №4 Оценка результатов дифференцированного зачета
Личностные результаты		
ЛР 2Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически	положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее	Педагогическое наблюдение Опрос

активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. ЛР 3Соблюдающий 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. ЛР 6Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. ЛР 7Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. ЛР 8Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. ЛР 9Соблюдающий и	результатов; соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики; демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах; сформированность гражданской позиции; проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону; отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся; отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве; добровольческие инициативы по поддержки инвалидов и престарелых граждан; демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся; проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной	
---	---	--

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. ЛР 11Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. ЛР 12Принимающий 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. ЛР 13Соблюдающий этические требования к профессиональному взаимодействию ЛР 15Соблюдающий требования конфиденциальности личной информации граждан ЛР-КК 1Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности. ЛР- СОП -1Способный реализовывать условия и принципы духовно - нравственного воспитания на	техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве; соблюдение норм и ценностей образовательной организации, участие в реализации воспитательных проектов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»; соблюдение норм и правил процесса обучения, ответственное и добросовестное отношение к своему обучению и труду преподавателей.	
--	---	--

основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»		
---	--	--