

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ  
ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»  
(ЧПОУ ВПК)**

**РАССМОТРЕНО**

на заседании Педагогического совета  
Протокол № 5

от « 15 » апреля 2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.03 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

среднего профессионального образования  
по специальности  
социально-экономического профиля  
**38.02.07 Банковское дело**

Квалификация подготовки специалиста среднего звена: специалист банковского дела  
Форма обучения: заочная  
Нормативный срок обучения:  
3 года 10 месяцев на базе основного общего образования;  
2 год 10 месяцев на базе среднего общего образования

Владикавказ, 2021

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Владикавказский профессиональный колледж»

**Разработчик:** Грибкова Ольга Владимировна, к.психол.н. – преподаватель ЧПОУ ВПК.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИН.....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 38.02.07 Банковское дело.

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

дисциплина **Психология общения** относится к учебным дисциплинам общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла ОГСЭ.03.

## 1.3. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

*В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:*

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

*В результате освоения 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;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

*Личностные результаты реализации программы воспитания*

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 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

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 13. Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.

*Общие компетенции (ОК):*

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
	всего
<b>Объем образовательной программы (всего)</b>	<b>58</b>
<b>Суммарная работа обучающихся во взаимодействии с преподавателями, в том числе:</b>	10
лабораторные занятия	-
лекции, уроки	2
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа</b>	48
<b>Промежуточный контроль в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b>	<b>Психологические аспекты общения</b>		
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	1
	<i>Лекция 1. Общение – основа человеческого бытия</i>	2	
	<b>Практические занятия</b>	-	
Тема 1.2. Классификация общения	Виды общения. Структура общения. Функции общения	-	2
	<b>Практические занятия</b>	2	
	<i>Практическое занятие 2</i> Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.	2	
Тема 1.3. Средства общения Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	-	2
Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	2
	<b>Практические занятия</b>	2	
	<i>Практическое занятие 3</i> Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»	2	
Тема 1.5. Общение как	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	-	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания	<p>Взаимодействие как организация совместной деятельности Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Круг общения».</li> <li>2. Классификация общения</li> <li>3. Вербальные и невербальные средства общения*.</li> <li>4. Общение как обмен информацией</li> <li>5. Коммуникативная сторона общения*.</li> <li>6. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</li> <li>7. «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)»*</li> <li>8. Активное слушание: техники и упражнения на развитие навыка*</li> <li>9. Понятие, виды и этапы делового общения.</li> <li>10. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.</li> <li>11. Темперамент, его типы и свойства.</li> <li><b>12.</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности</li> </ol>	<p>-</p> <p><b>24</b></p>	<p>2</p>
<b>Раздел 2. Деловое общение. Конфликты в деловом общении</b>			
<p>Тема 2.1. Деловое общение</p> <p>Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</p>	<p>Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p><i>Практическое занятие 3</i> Самодиагностика по теме «Темперамент». «Типы темперамента». Анализ результатов тестирования.</p>	<p>-</p> <p><b>2</b></p> <p>2</p>	<p>3</p>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p>Тема 2.2. Этикет в профессиональной деятельности. Деловые переговоры. Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</p>	<p>Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.</p> <p><b>Практические занятия</b></p>	<p>- - - -</p>	<p>3</p>
<p>Тема 2.3 Конфликты в деловом общении. Стресс и его особенности</p>	<p>Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p><i>Практическое занятие 4</i> Самодиагностика по теме «Стресс его особенности».</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам: Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Деловые переговоры Конфликт его сущность Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации Стратегия поведения в конфликтах. Основные правила поведения в конфликтах Стресс и его особенности Профилактика стрессов в деловом общении Деловая игра «Правила поведения в конфликтах»* Стратегия поведения в конфликтах. Деловая игра «Я Вас слушаю»</p>	<p>-</p> <p><b>2</b></p> <p>2</p> <p>24</p>	<p>3</p>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	Деловая игра «Переговоры».		
		<b>Всего: 58</b>	
		<b>аудиторные, из них: 10</b>	
		<b>лекции, уроки - 2</b>	
		<b>практические - 8</b>	
		<b>самостоятельная работа - 48</b>	

\*Практические занятия могут проводиться в электронной информационно-образовательной среде (Личная студия обучающегося)

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия электронной образовательной среды; учебного кабинета.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- классная доска;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-практическое оборудование, необходимое для проведения предусмотренных программой практических занятий.

##### **Технические средства обучения:**

- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы.

##### **Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

- методические указания по организации практических занятий;
- методические указания по самостоятельной работе.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники**

1. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>
2. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94194.html>

###### **Дополнительные источники**

3. Козловская, Н. В. Психология общения : учебное пособие (курс лекций) / Н. В. Козловская. — 2-е изд. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92591.html>

###### **Интернет-ресурсы (базы данных, информационно-справочные и поисковые системы):**

- <http://www.psy.msu.ru/>
- <http://www.pirao.ru/news/>
- <http://www.ipras.ru/>
- <http://vak.ed.gov.ru/>
- <http://www.imaton.ru/>
- <http://www.psycho.ru/>
- <http://psi.webzone.ru>

###### **Программное обеспечение:**

Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:  
- компьютерные обучающие программы;

-тренинговые и тестирующие программы;

-интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.

Программа управления образовательным процессом в ЭИОС (Информационная технология. Программа управления образовательным процессом. КОМБАТ).

### 3.3 Организация образовательного процесса

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, предусмотренных учебным планом образовательной организации. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
<b>Освоенные умения:</b> – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	– умение работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами; – владение способами, приемами и средствами общения, в полной мере обеспечивающими взаимное понимание и взаимную эмпатию; – владение приемами эмоциональной саморегуляции; – владение техниками и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения; – владение способами разрешения конфликтов.	- <i>тестирование;</i> - <i>дифференцированный зачет;</i> - <i>комбинированный метод в форме фронтального опроса и групповой самостоятельной работы;</i> - <i>домашние задания проблемного характера;</i> - <i>практические задания по работе с информацией, документами, литературой;</i> - <i>подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера (коллективный тренинг/семинар)</i>
<b>Усвоенные знания:</b> – взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении;	– знание видов и уровней общения; – понимание роли и ролевых ожиданий в общении; – знание механизмов взаимопонимания в	

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– виды социальных взаимодействий;</li> <li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>– этические принципы общения;</li> <li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p>общении;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понимание этических принципов общения.</li> </ul>	

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ О СОГЛАСОВАНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## ОГСЭ.03 Психология общения

---

Специальность (профессия) 38.02.07 Банковское дело

Рецензент ОГСЭ.03 «Психология общения»:

*(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание, должность, место работы)*

---

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Представленная рабочая программа учебной дисциплины Психология общения разработана в соответствии с требованиями ФГОС 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Минобрнауки России от 05 февраля 2018 № 67.

2. Рабочая программа учебной дисциплины отвечает требованиям по разработке рабочих программ и состоит из четырех разделов:

- паспорт программы учебной дисциплины;
- структура и содержание учебной дисциплины;
- условия реализации рабочей программы учебной дисциплины;
- контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

3. Предложенные формы и методы контроля и оценки позволяют в полной мере осуществить контроль и оценку результатов обучения.

4. Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения по специальности (профессии) 38.02.07 Банковское дело разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

**Вывод:** рабочая программа учебной дисциплины Психология общения позволяет подготовить квалифицированного специалиста по специальности (профессии) 38.02.07 Банковское дело в соответствии с требованиями ФГОС СПО, профессиональными стандартами, потребностями региона и запросами работодателей.

\_\_\_\_\_

*(подпись)*

\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О.)*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*М.П.*

