**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

**«Димитровградский технико-экономический колледж»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины** ОГСЭ.05 Психология общения

 *(индекс, наименование)*

**Специальность** 38.02.07 Банковское дело

*(код, наименование)*

**Димитровград 2021**

**

***.***

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ………..…**
 | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…….....**
 | **7** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………...**
 | **14** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…**
 | **15** |

**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 элементов общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины студентами осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| КодПК, ОК, ЛР | Умения | Знания |
| ОК 01ОК 02ОК 03ОК 04ОК 05ОК 06ОК 09 ОК 10ЛР 1-12, 13-15, 22-31 | применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельностииспользовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | взаимосвязь общения и деятельностицели, 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 |

В результате изучения учебной дисциплины формируются элементы следующих компетенций и личностных результатов:

Общие компетенции:

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;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

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

Личностные результаты:

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

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 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

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 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

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 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.

ЛР 14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.

ЛР 15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

ЛР 22 Способный к самостоятельному решению вопросов жизнеустройства.

ЛР 23 Владеющий навыками принятия решений социально-бытовых вопросов.

ЛР 24 Владеющий физической выносливостью в соответствии с требованиями профессиональных компетенций.

ЛР 25 Осознающий значимость ведения ЗОЖ для достижения собственных и общественно-значимых целях.

ЛР 26 Способный формировать проектные идеи и обеспечивать их ресурсно-программной деятельностью.

ЛР 27 Способный к применению инструментов и методов бережливого производства.

ЛР 28 Умеющий быстро принимать решения, распределять собственные ресурсы и управлять своим временем.

ЛР 29 Способный к художественному творчеству и развитию эстетического вкуса.

ЛР 30 Способный к сознательному восприятию экосистемы и демонстрирующий экокультуру.

ЛР 31 Способный к применению логистики навыков в решении личных и профессиональных задач.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем в часах |
| Суммарная учебная нагрузка  | 57 |
| Самостоятельная работа | 1 |
| Объем образовательной программы  | 56 |
| **в т.ч. в форме практической подготовки** | 6 |
| в том числе: |
| теоретическое обучение | 48 |
| практические занятия  | 6 |
| консультация | 2 |
| Самостоятельная работа ***[[1]](#footnote-1)*** | 1 |
| Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена |  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов | Объемв часах | Осваиваемые элементы компетенций и личностных результатов |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ** | **В результате изучения темы студент должен** **уметь:** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельностииспользовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения**знать:** взаимосвязь общения и деятельностицели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общениивзаимосвязь общения и деятельностироли 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**Содержание учебного материала** | **6** | ОК 01, 02,03, 04, 05,06ЛР 1-12, 13-15, 22-31 |
| **Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину** | Занятие № 1 | Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. | 2 |  |
| **Тема 1.2 Общение в системе общественных и межличностных отношений** | Занятие № 2 |  Общение в системе общественных и межличностных отношений | 2 |
| **Тема 1.3 Виды и функции. Структура общения** | Занятие № 3 |  Виды и функции. Структура общения | 2 |
| **Тема 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ** | **В результате изучения темы студент должен****уметь:** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельностииспользовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.**знать:** цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общениироли 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**Содержание учебного материала** | **28** | ОК 02,04,05, 09, 10ЛР 1-12, 13-15, 22-31 |
| **Тема 2.1 Общение как обмен информацией**  | Занятие № 4 | Коммуникация. Информация. Речь и знаковые системы. Информация через невербальные средства | 2 |
| **Тема 2.2 Этапы общения** | Занятие № 5 | Коммуникативный акт: установление контакта, определение ролей, передача основного сообщения, завершения контакта.  | 2 |
| **Тема 2.3 Коммуникативные барьеры** | Занятие № 6 | Коммуникативные барьеры: восприятия, семантические, невербальные, некачественная обратная связь, плохое слушание.  | 2 |
| **Тема 2.4 Технологии обратной связи в говорении**. | Занятие № 7 | Обратная связь при коммуникации: перефразирование, расспрашивание, резюмирование, отражение чувств.  | 2 |
| **Тема 2.5 Технологии обратной связи в слушании.** | Занятие № 8 | Активное слушание, слушание-совет, слушание-вопрос, слушание-критика | 2 |
| **Тема 2.6 Интерактивная сторона общения** | Занятие № 9 | Общение как взаимодействие | 2 |
| **Тема 2.7 Стратегии и тактики взаимодействия** | Занятие № 10 | Основные стратегии тактики: гуманистически - диалогическая, гуманистически - монологическая, манипулятивно-диалогическая, манипулятивно-монологическая.  | 2 |
| **Тема 2.8. Партнерские отношения** | Занятие № 11 | Структура, виды и динамика партнерских отношений | 2 |
| **Тема 2.9. Организационная культура** | Занятие № 12 | Правила корпоративного поведения в команде. | 2 |
| **Тема 2.10 Перцептивная сторона общения** | Занятие № 13 |  Общение как восприятие людьми друг друга. | 2 |  |
| **Тема 2.11**  **Механизмы взаимопонимания в общении** | Занятие № 14 |  Идентификация, стереотипизация, рефлексия и обратная связь. | 2 |
| **Тема 2.12 Имидж личности** | Занятие № 15 |  Имидж личности. Составные элементы имиджа.  | 2 |
| **Тема 2.13 Самопрезентация**  | Занятие № 16 | Самопрезентация личности: понятие. Составные части. Требования.  | 2 |
|  | **В том числе, практических занятий**  | **2** |
| Занятие № 17 | **Практическое занятие № 1 в форме практической подготовки:** Использование сенсорных каналов, их диагностика и использование в общении. | 2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тема 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ** | **В результате изучения темы студент должен****уметь:** использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общенияприменять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности **знать:** взаимосвязь общения и деятельностироли 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**Содержание учебного материала** | **12** | ОК 03,04,05ЛР 1-12, 13-15, 22-31 |
| **Тема 3.1 Вербальные коммуникации** | Занятие № 18 | Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. | 2 |  |
| **Тема 3.2 Невербальные коммуникации** | Занятие № 19 |  Невербальные коммуникации: кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика и проксемика.  | 2 |
| **Тема 3.3 Эффективное слушание** | Занятие № 20 |  Понятие эффективного слушания. Значение эффективного слушания в процессе коммуникации. Этапы и виды эффективного слушания.  | 2 |
| **Тема 3.4 Виды слушания** | Занятие № 21 |  Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное,  | 2 |
| **Тема 3.5 Понятие социальной роли** | Занятие № 22 |  Понятие социальной роли. Ролевые ожидания. Масштаб роли, получение и исполнение роли, степень формализации роли, вид мотивации роли.  | 2 |
| **Тема 3.6 Виды и характеристики социальных ролей** | Занятие № 23 |  Представляемые роли. Субъективные роли. Играемые роли . | 2 |
| **Тема 4. КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ** | **В результате изучения темы студент должен****уметь:** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельностииспользовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения**знать:** взаимосвязь общения и деятельностироли 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**Содержание учебного материала** | **11** | ОК 01,03,04,05, 06, 09, 10ЛР 1-12, 13-15, 22-31 |
| **Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды** | Занятие № 24 | Конфликт и конфликтная ситуация. Классификация конфликтов. Причины возникновения. Скрытая стадия конфликта. Стадии напряженности, антагонизма, несовместимости. | 2 |  |
| **Тема 4.3 Способы управления конфликтами** | Занятие № 25 | Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Игнорирование. Уклонение. Сотрудничество. Соперничество. Компромисс. Переговоры: виды, подготовка. Предупреждение конфликтов в банковской сфере. | 2 |
|  | **В том числе, практических занятий**  | **4** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Занятие № 26 | **Практическое занятие № 2 в форме практической подготовки:** Применение различных способов управления конфликтами | 2 |  |
| Занятие № 27 | **Практическое занятие № 3 в форме практической подготовки:** Формирование навыков ведения переговоров. | 2 |
|  | Занятие № 28 | Консультация перед экзаменом  | 2 |  |
| Самостоятельная работа  | Занятие № 29 | Подготовка к экзамену | 1 |  |
| **Всего** | **57** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3**.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения**:

кабинет *с*оциально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

#### комплект мебели для учебного кабинета,

доска классная,

комплект учебно-методической документации.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

**3.2.1. Печатные издания**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный.

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-105933-3. - Текст: электронный

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. <https://www.gumer.ru>
2. <https://www.ecsocman.edu.ru>
3. https://sites.google.com/site/natala777andreeva

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. Соснин, В. А. Социальная психология: учебник / В.А. Соснин, Е.А. Красникова. — 3-е изд. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 335 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-492-2. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1203957. – Режим доступа: по подписке.

**3.3 Реализация учебной дисциплины**

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения реализуется путем непосредственного взаимодействия педагогического работника со студентом и/или с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Реализация учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий может осуществляться на 100%, в полном объеме.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты обучения*** | ***Критерии оценки*** | ***Методы оценки*** |
| *Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины* | *Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены* | *Какими процедурами производится оценка* |
| взаимосвязь общения и деятельности | Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности.  | Экспертная оценка деятельности студента при опросе по теме 1.1, 2.2, 3.2, 4.1тестирование по теме 1.1, 2.3, 3.1 |
| цели, функции, виды и уровни общения | Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения | Экспертная оценка деятельности студента при опросе по теме 1.1, тестирование по теме 2.1  |
| роли и ролевые ожидания в общении | Знание понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении, демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации роли | Экспертная оценка деятельности студента при опросе по теме 1.1, 2.2, 4.1тестирование по теме 1.1, 2.1, 2.3, 3.1,3.2, при выполнении ПЗ № 2 |
| виды социальных взаимодействий | Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия | Экспертная оценка деятельности студента при опросе по теме 1.1, 2.2, 4.1тестирование по теме 1.1, 2.1, 2.3, 3.1,3.2, при выполнении ПЗ № 2, ПЗ № 3 |
| механизмы взаимопонимания в общении | Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия  | Экспертная оценка деятельности студента при опросе по теме 1.1, 2.2, 4.1тестирование по теме 1.1, 2.1, 2.3, 3.1,3.2, при выполнении ПЗ № 1, ПЗ № 2, ПЗ № 3 |
| 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 | Экспертная оценка деятельности студента при опросе по теме 1.1, 2.2, 4.1тестирование по теме 1.1, 2.1, 2.3, 3.1,3.2, при выполнении ПЗ № 2, ПЗ № 3 |
| этические принципы общения | Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения | Экспертная оценка деятельности студента при опросе по теме 1.1, 2.2, 4.1тестирование по теме 1.1, 2.1, 2.3, 3.1,3.2, при выполнении ПЗ № 2, ПЗ № 3 |
| источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации | Экспертная оценка деятельности студента при опросе по теме 4.1,при выполнении ПЗ № 2, ПЗ № 3 |
| *Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины* |  |  |
| применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности | Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния | Экспертная оценка результатов выполнения ПЗ № 1, ПЗ № 2, ПЗ № 3 |
| использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Освоение приемов саморегуляции поведения | Экспертная оценка результатов выполнения ПЗ № 1, ПЗ № 2, ПЗ № 3 |

1. [↑](#footnote-ref-1)