Профессиональное образовательное учреждение
«Гуманитарный техникум экономики и права»
105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

специальность

38.02.07 Банковское дело

Москва, 2023

Одобрена
предметной (цикловой)
комиссией
Гуманитарных дисциплин
Протокол № 1

от «30»_августа 2023__ года

Председатель ПЦК

Р. И. Зианшина

Разработана на основе ПООП и Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования
38.02.07 Банковское дело

Заместитель директора

С. А. Плачинта

Составитель:

Галаган Георгий Александрович

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 15

1. ПАСПОРТ 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 примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.7 Банковское дело

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10. ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13

1.2.Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код [1] ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	взаимосвязь общения и деятельности
ОК 02	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении
ОК 03	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности
ОК 04	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного 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
ОК 05	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения
ОК 06	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения этические принципы общения

	межличностного общени	
ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
ОК 10	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	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

1.3. Планируемые результаты рабочей программы воспитания

Формулировки личностных результатов учитывают требования Закона в части формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде, бережного отношения к здоровью, эстетических чувств и уважения к ценностям семьи.

Личностные результаты реализации программы воспитания *(дескрипторы)*	**Код личностных результатов реализации программы воспитания**
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 2**
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 3**
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».	**ЛР 4**
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	**ЛР 6**
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	**ЛР 7**
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции	**ЛР 8**

культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	
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 12**
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
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 13**

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

В результате изучения данной дисциплины студент должен:

Иметь представление:

- об основных понятиях психологии, психологических процессах, состояниях и свойствах человека;
- о психологии делового общения, психологии труда и профессиональной деятельности;

знать:

- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- психологию коллектива и управления;
- причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций; - особенности профессиональной этики в сфере гостиничного сервиса;
- основные нормы и правила современного этикета;

уметь:

- использовать знания психологии и этики профессиональной деятельности на производстве и в повседневной жизни;
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;
- психологически грамотно строить беседу;
- соблюдать этические нормы в профессиональной деятельности и в повседневном поведении;
- практически применять знания о психических процессах и состояниях в профессиональной деятельности.
- составлять профессиограмму по установленной схеме, описывать предмет, условия, средства и орудия труда различных специальностей в сфере гостиничного сервиса

Методика изучения дисциплины строится на основе сочетания теоретического и практического обучения, с использованием современных технических средств и возможностей информационных технологий.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 36 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1.Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Максимальной учебной нагрузки	**36**
Объем образовательной программы учебной дисциплины	36
в том числе:	
теоретическое обучение	26
практические занятия *(если предусмотрено)*	10
В форме практической подготовке	10
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	Дифференцированный зачет

2.2.Тематический план и содержание учебной дисциплины «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***	
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	**Содержание учебного материала**	**4**	*ОК 01, 02,03, 04, 05,06* ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	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		
Тема 2. Коммуникативная функция общения.	**Содержание учебного материала**	**4**	*ОК 02,04,05, 09, 10* ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры		
	2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
Тема 3. Интерактивная функция общения	**Содержание учебного материала**	**4**	*ОК 03,04,05,06,10* ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7
	1.Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.		

	2.Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		ЛР8ЛР12ЛР13

Тема 4. Перцептивная функция общения	**Содержание учебного материала**	**4**	*ОК 03,04,05,06,09* ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1.Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
Тема 5. Средства общения	**Содержание учебного материала**	**4**	*ОК 03,04,05* ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1.Вербальная и невербальная коммуникация		
	2.Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	**Содержание учебного материала**	**2**	*ОК 03,04,05* ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1.Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей		
Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	**Содержание учебного материала**	**4**	*ОК 01,03,04,05,06, 09, 10* ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	1.Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.		
	2.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		

Тема 8. Деловое общение	**Практическое занятие № 1.** Способы управления конфликтами	2	
		8	
Тема 8.1. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	ОК.03 ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
Тема 8.2. Этикет в профессиональной деятельности	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК6 ЛР 2 ЛР3 ЛР4 ЛР6 ЛР7 ЛР8ЛР12ЛР13
	Практическое занятие № 2 Личные правила этикета	2	
	Практическое занятие №3 Самодиагностика по теме «Деловой этикет».	2	
Дифференцированный зачет		**2**	
Всего:		**36**	

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1.Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству студентов, рабочим место преподавателя, демонстрационными пособиями, учебной доской; техническими средствами обучения: мультимедийным проектором, интерактивной доской/экраном, мультимедийными средствами и т.п.

3.2.Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/766784

3.2.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 111 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с.
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с.

   Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 476 с.

3.2.3 Интернет-источники

1. href=http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00018521_0.html>
   Психология труда работников
2. href=http://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0a65625b3bc68b5c53a88421206c27_0.html>Психология и этика профессиональной деятельности
3. href=http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00092068_0.html>Конфликты в профессиональной деятельности

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	**Критерии оценки**	**Методы оценки**
В результате освоения дисциплины обучающийся должен ***знать***: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор определение оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативноправовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений; знание основ компьютерной	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ

грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	грамотности; знание правил ıисания произношения и слов, в т.ч. и лексики. ссиональной	
В результате освоения дисциплины обучающийся должен ***уметь:*** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; эффективное выявление и поиск информации, составление оптимального плана действий, анализ необходимых для выполнения задания, ресурсов; осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату; демонстрация гибкости в общении с коллегами, руководством, подчиненными и заказчиками; применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; эффективное использование	Оценка результатов выполнения практической работы

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Коды формируемых профессиональных и общих компетенций**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Умения		
-использовать знания психологии и этики профессиональной деятельности на производстве и в повседневной жизни; - соблюдать этические нормы в профессиональной деятельности и в повседневном поведении;	ОК 01, ОК 03, ОК 06 ОК 02	*При проведении опросов, тестирования, выполнения практических работ №3,6,7* *при выполнении заданий самостоятельной работы (№ 1, 2,)*
- практически применять знания о психических процессах и состояниях в профессиональной деятельности. - составлять профессиограмму по установленной схеме, описывать предмет, условия, средства и орудия труда различных специальностей в сфере гостиничного сервиса	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 06	*При проведении опросов, тестирования* *- выполнения и защиты практических работ № 1,2,5), при выполнении заданий самостоятельной работы (№ 1, 2, 5)*
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации; - психологически грамотно строить беседу;	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06	*При проведении опросов, тестирования обучающихся в процессе* *- выполнения и защиты практических работ(№ 3,6,7), при выполнении самостоятельных работ № 3,6,7*
Знания: - психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности - психологию коллектива и управления	ОК 01, ОК 04 ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06	*- при проведении: опросов, тестировании, зачета, в процессе подготовки к темам №2.1,практической работе №1,2* *при проведении: опросов, тестировании по теме № 3.1,зачета, в процессе подготовки к практической работе №4*
- причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций; - особенности профессиональной этики в сфере обслуживания - основные нормы и правила современного этикета.	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 03, ОК 01, ОК 06, ОК 07	*при проведении: опросов, тестирования по теме №4.1, зачета, в процессе подготовки к практической работе №4,5*