

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ОмГПУ»)
Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ



Директор
Университетского колледжа

М.А. Саньков

«20» мая 2024 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине СГ.07

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

для специальности

38.02.07. Банковское дело

форма обучения – очная

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО 2023 г.
и рассмотрена на заседании П(Ц)К
«02» мая 2024 г. Протокол № 14-10/09

Председатель П(Ц)К

БД и СГД

наименование П(Ц)К

Зайцева Инна Владимировна

ФИО председателя

Зайц
(подпись)

2024 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 Банковское дело (Приказ Министерства просвещения России от 14.11.2023 № 856)

Организация-разработчик:
Университетский колледж ОмГПУ

Разработчик:
Волошина И.И., преподаватель Университетского колледжа ОмГПУ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ « ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ »

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07.Банковское дело

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК.02, ОК 04.ОК 05, ОК 06

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Коды ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05. ОК 06	<ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – составлять план действия – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – структурировать получаемую информацию – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – особенности социального и культурного контекста; – сущность гражданско-патриотической позиции,

	<ul style="list-style-type: none"> – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе – описывать значимость своей специальности – применять стандарты антикоррупционного поведения 	общечеловеческих ценностей <ul style="list-style-type: none"> – значимость профессиональной деятельности по специальности – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
--	--	--

Личностные результаты реализации программы воспитания:

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 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 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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	34
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
лекции	16
практические занятия	16
Итоговая аттестация: зачет дифференцированный	2

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Основы психологии общения			
Тема 1.1. Введение в психологию общения	Определение понятия «общение». Потребность в общении. Структура и средства общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Подходы к определению понятия «общение». Характеристика общения. Виды, функции, модели общения. Характеристика общения. Механизмы познания в процессе общения	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие 1 Тест «Ваш стиль общения» Письменная работа «Стили общения» Общительный ли вы человек?»	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Понимание психологического построения образа партнера. Позитивное и негативное отношение к партнеру. Определение фактора «превосходства». Длительное общение. Роль психологической информации «с лица». Построение взаимодействия в общении. Механизмы социального восприятия.	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения	Понятие коммуникации, как процесса обмена информацией. Понимание значимости влияния в общении. Барьеры, препятствующие коммуникации. Виды контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание. Приемы привлечения внимания. Приемы поддержания внимания. Практическое занятие 2 Тема: «Виды контрсуггестии» Упражнения: способы построения «Я-высказываний», получение обратной связи.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06

	Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения», «Определение уровня коммуникативной толерантности» по методике В.В.Бойко, «Речевые барьеры при общении». Анализ самодиагностики. Модель коммуникативного процесса. Особенности коммуникации.		
Тема 1.3. Перцептивная сторона общения	Выбор главного содержания общения. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Виды социального восприятия. Психологические механизмы восприятия. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Понятие аттракции. Основные позиции в общении. Понятие теории трансактного анализа. Основные характеристики позиций родителя, взрослого и ребенка. Виды трансакций.	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Тема 1.4 Интерактивная сторона общения	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Стратегии поведения во взаимодействии. Теории межличностного взаимодействия. Основные регуляторы взаимодействия: внушение и убеждение.	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие 3 Ваш стиль общения.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся Изучение теоретического материала [1]. Подготовка презентаций. Примерная тематика: 1. Авторитарный стиль общения 2. Демократический стиль общения 3. Либеральный стиль общения 4. Альтруистический стиль общения. 5. Мессионерский стиль общения. 6. Внимательный стиль общения.		

Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы			
Тема 2.1. Деловая беседа как основная форма делового общения	Понятие деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Способы начать беседу. Речь как способ воздействия на людей. Понятие формулировки мысли. Умение заметить реакцию собеседника. Уровень мышления, жизненный опыт. Убедительность речи. Атмосфера беседы. Психологический практикум. «Самозащита перед деловой беседой»	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Тема 2.2 Вопросы собеседников и их психологическая сущность.	Приемы получения информации от собеседника. Основные группы вопросов. Умение постановки закрытых, риторических, открытых вопросов. Способность задавать переломные вопросы. Классификация замечаний. Причины замечаний. Умение высказать замечания собеседнику.	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие 4 Психологический тест. «Умеете ли вы контролировать себя»	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Тема 2.3. Психологические приемы влияния на партнера	Психологическая культура при деловом общении. Формирование приема аттракции в деловом общении. Аттракция как прием влияния на партнера. Психологический прием «имя собственное», «зеркало отношения». Правило делать комплименты. Практическое занятие. Рекомендации проведения деловой беседы.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Раздел 3. Психологические аспекты переговорного процесса			
Тема 3.1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	Умение внушить партнеру сознание его собственной значимости. Взаимная договоренность. Межличностное взаимодействие и управление эмоциями. Психологическая атмосфера. Основные принципы переговоров. Рекомендации по развитию эффективного слушания.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие 5 «Рекомендации по ведению переговоров». Психологический практикум «Моя тактика ведения переговоров»	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся		

	Изучение теоретического материала [1]. Подготовка докладов и презентаций. темы докладов: 1. Участники переговоров «друзья-противники». 2. Участники переговоров – «жесткий»-«мягкий» партнеры. 3. Степень доверия – недоверия в переговорах. 4. Сосредоточение на выгодах, а не на позициях в переговорах. 5. «Нижняя граница» в переговорах.		
Раздел 4. Невербальные особенности в процессе делового общения			
Тема 4.1 Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика)	Понятие о невербальных средствах общения. Жесты, позы, мимика как средство коммуникации. Непременный атрибут встречи – рукопожатие. Способность жестов передавать сведения о внутреннем состоянии человека. Жесты понимания и непонимания. Значение мимики в практике делового взаимодействия.	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Тема 4.2. Проксемические особенности невербального общения	Понятие проксемического общения. Зоны личной пространственной территории. Выбор дистанции во взаимоотношениях. Правила взаимодействия за столом переговоров.	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Тема 4.3. Визуальный контакт	Компонент невербального общения – взгляд. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Межличностная коммуникация с помощью глаз.	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Психологический практикум 6 Виды взглядов и рекомендуемые действия	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Тема 4.4. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	Речь – как средство общения. Культура речи. Требования говорить ясно, точно, живо, логично. Речь как источник информации. Умение апеллировать к рассудку людей. Мастерство экспромта в общении. Возбуждение эмоций в речевом общении. Базирование речи на ассоциациях. Межнациональные различия невербального общения.	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Раздел 5. Педагогическое общение			
Тема 2.1. Культура	Характеристика педагогического общения. Понятие культуры	1	ОК 01,

педагогического общения	педагогического общения. Этика педагогического общения. Педагогический такт.		ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие 7. Разработка этических норм своей будущей профессиональной деятельности.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Тема 2.2. Особенности педагогического общения с детьми младшего школьного возраста.	.Развитие общения у детей младшего школьного возраста. Формы общения со взрослыми и со сверстниками	1	ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие 8. Упражнения/решение ситуативных задач «Особенности общения в младшем школьном возрасте».		ОК 01, ОК 04, ОК 02 ОК 05 ОК 06
Итоговый контроль	Зачет дифференцированный	2	
Всего:		34 ч. 16 ч- лекции 16 ч- ПР 2 ч- диф.зачет	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Педагогики и психологии», оснащенный оборудованием в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы.

Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин».

№	Наименование оборудования ¹	Техническое описание ²
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	Стол ученический	нет
2	Стул ученический	нет
3	Стол преподавателя с ящиками для хранения или тумбой	нет
4	Стул преподавателя	нет
5	Шкаф для хранения учебных пособий и материалов	нет
6	Доска магнитно-маркерная либо меловая	нет
Дополнительное оборудование		
	<i>Дополнительно в форму записываются имеющееся в наличии оборудование с другими техническими характеристиками, другое оборудование, используемое в данном кабинете</i>	<i>Технические характеристики заполняются самостоятельно образовательной организацией</i>
II Технические средства (при необходимости)		
Основное оборудование		
1	Компьютер (в сборе) или ноутбук	нет
2	Мультимедийный проектор	нет
3	Интерактивная доска	нет
Дополнительное оборудование		
	<i>Дополнительно в форму записываются имеющиеся в наличии компьютеры, МФУ и др. с другими техническими характеристиками, другое оборудование, используемые в данном кабинете</i>	<i>Технические характеристики заполняются самостоятельно образовательной организацией</i>
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	Плакаты по дисциплинам, наглядные учебные пособия	нет

¹ Список оборудования дополняется образовательной организацией при формировании основной профессиональной образовательной программы.

² Техническое описание дается образовательной организацией самостоятельно при формировании основной профессиональной образовательной программы.

Дополнительное оборудование		
	Дополнительно в форму записываются имеющиеся в наличии компьютеры, МФУ и др. с другими техническими характеристиками, другое оборудование, использующиеся в данном кабинете	Технические характеристики заполняются самостоятельно образовательной организацией

3.2.1. Основные печатные и электронные 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85787.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/85787>
2. Психология общения : энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.] ; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88339.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Владение техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности; Соответствие выполненного задания предъявляемым требованиям	Оценка результатов выполнения упражнений Оценка результатов самодиагностики Зачет
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения Соответствие выполненного задания предъявляемым требованиям	
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
взаимосвязь общения и деятельности	Знание взаимосвязи общения и деятельности	Оценка ответов в устной/письменной форме Наблюдение и экспертная оценка обучающихся
цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей, функций, видов и уровней общения	
роли и ролевые ожидания в	Знание ролей и ролевых ожиданий в общении	

общении		на практических занятиях Зачет
виды социальных взаимодействий	Знание видов социальных взаимодействий	
механизмы взаимопонимания в общении	Знание механизмов взаимопонимания в общении	
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения	
этические принципы общения	Знание эстетических принципов общения	
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	

Вопросы для подготовке к итоговому контролю по дисциплине «Психология общения»

1. Определение понятия «общение».
2. Характеристика и содержание общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Стили общения.
7. Деловая беседа.

8. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
9. Парирование замечаний собеседников.
10. Психологические приемы влияния на партнера.
11. Психологический климат во время переговоров.
12. Психологический прием выслушивания партнера.
13. Техника и тактика аргументирования.
14. Формирование переговорного процесса.
15. Национальные стили ведения переговоров.
16. Кинесическое общение.
17. Проксемическое общение.
18. Визуальный контакт.
19. Паралингвистические особенности общения.
20. Межнациональные различия невербального общения.
21. Модели поведения.
22. Тактика общения.