

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
Самарский университет государственного управления  
«Международный институт рынка»**

**Факультет среднего профессионального образования**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

АНО ВО Университет «МИР»

\_\_\_\_\_ В.Г. Чумак

«31» августа 2023г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.В.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Для специальности  
среднего профессионального образования  
38.02.07 «Банковское дело»**

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК дисциплин общего  
гуманитарного и социально-экономического цикла

Протокол № 1 от «30» августа 2023г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ В.А. Лихман

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе  
факультета СПО

\_\_\_\_\_ Н.Е. Маслова

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 67 от 05.02.2018г.

Организация-разработчик: АНО ВО Университет «МИР»

Составитель: А.В. Емец, преподаватель АНО ВО Университет «МИР»

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

**1.1. Область применения программы.** Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности СПО 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 общих компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:** учебная дисциплина «Психология общения» относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

### **1.3. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины.**

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

#### **иметь практический опыт:**

- способность к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей;
- способность к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них.
- владеть способами убеждения;
- владеть навыками публичных выступлений;
- владеть навыками ведения переговоров, собрания.

#### **уметь:**

- 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
- объяснить собственную позицию (отношение) к конкретным нравственным ситуациям в семье;
- осознанно выбирать способы поведения в конкретных жизненных ситуациях в соответствии с освоенными базовыми семейными ценностями.

#### **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;
- 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
- смысл ключевых понятий (базовых семейных ценностей): семья, брак, любовь, дружба, личность, половые различия, нравственные законы, стадии развития семьи, адаптация к семейной жизни, нормы брака;
- основы морали и нравственности, их значения в выстраивании конструктивных межличностных отношений в семье и обществе;
- взаимосвязь внутренней и внешней жизни человека.

В результате освоения учебной дисциплины должны быть **сформированы:**

*общие компетенции, включающие в себя способность:*

- 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 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 иностранных языках.

*профессиональные компетенции:*

- ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.
- ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы		Объем в часах очная	Объем в часах заочная
Объем образовательной программы		34	34
Обязательная аудиторная нагрузка		32	10
	в том числе:		
теоретическое обучение		16	6
практические занятия		16	4
курсовая работа (проект)		-	-
<i>Самостоятельная работа</i>		2	24
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1.	ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ		
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	2	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06
	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.		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 2.	ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ		
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения	Содержание учебного материала	2	ОК 02, 04, 05, 09, 10
	1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры.		
	2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
	Практические занятия	2	
	Деловая игра «Ведение переговоров» Тренинг. Культура делового спора. Дискуссия, полемика. Общая модель деловых переговоров. Искусство публичного выступления.		
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала	2	ОК 03, 04, 05, 06, 10
	1.Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.		
	2.Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	2	ОК 03, 04, 05, 06, 09 ПК 1.1, 2.1
	1.Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении		

	2.Имидж личности. Самопрезентация.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>-</b>	
<b>Раздел 3</b>	<b>ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ</b>		
<b>Тема 3.1 Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 03, 04, 05
	1.Вербальная и невербальная коммуникация		
	2.Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
	<b>Практические занятия</b>	<b>-</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>-</b>	
<b>Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 03, 04, 05
	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей		
	<b>Практические занятия</b>	<b>-</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>-</b>	
<b>Раздел 4</b>	<b>КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ</b>		
<b>Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01, 03, 04, 05, 06, 09, 10 ПК 1.1, 2.1
	1.Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.		
	2.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.		
	<b>Практические занятия</b>		
	Практическое занятие. Способы управления конфликтами. Формирование навыков ведения переговоров.	<b>2</b>	
<b>Раздел 5.</b>	<b>ПРАВСТВЕННЫЕ ОСНОВЫ СЕМЕЙНОЙ ЖИЗНИ</b>		
<b>Тема 5.1 Личность и межличностные отношения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 03, 05, 06
	1. Понятие личности. Направленность личности.		
	2. Тайна возраста и тайна пола.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Семинар «Я и Другие»		

	Быть или казаться. Стыд и совесть. Дружба и любовь в жизни человека. Мужественность и женственность.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 5.2 Возраст семьи</b>	<b>Практические занятия</b>		ОК 03, 05, 06
	Семинар «Добрачные отношения»: Любовь и влюблённость. Испытание чувств. Добрачный период. Предбрачный период. Союз двух родов.	1	
	Круглый стол «Свадьба. Начало совместной жизни»: Самый важный день. Первый год совместной жизни.	1	
	Семинар «Молодые родители»: Семья в ожидании ребёнка. Отцовство и материнство. Чудо жизни. «Не убий». Молодая семья с новорождённым.	1	
	Дискуссия «Особенности зрелой семьи»: Родители и дети. Значение детей в жизни семьи. Уроки семейного взросления. Семейные конфликты. Супружеское многолетие	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 5.3 Я – Семья – Общество</b>	<b>Практические занятия</b>		ОК 03, 05, 06
	Круглый стол «Семья – основа всякого общества»: Типы и функции семьи. Значение семьи для общества. Семья и государство. Вопросы демографии. История семейной политики в России.	1	



	Круглый стол «Устроение жизни семьи. Личность и семья»: Иерархичность семейных отношений. Положение детей в семье. Старшие члены семьи.	1	
	Дискуссия «Семейное воспитание»: Традиции семьи, рода, народа. Воспитание чести и долга в семье. Патриотическое воспитание в семье. Трудовое воспитание в семье. Половое воспитание в семье.	1	
	Семинар «Семья в жизни человека. Семейная культура, традиционные семейные ценности в истории России XX-XXI веков»: Семья в моей жизни. Трансляция традиционных семейных ценностей в истории России. Радость семейной жизни. Значение семьи в жизни человека и смысл жизни.	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	Разработка презентаций по одной из предложенных тем: – «Самый дорогой (значимый) для меня взрослый» – «Мои друзья» – «Моя идеальная семья», – «Что значит понятие «настоящий мужчина?»» – «Мужественность истинная и ложная» – «Очарование женственности» – «Женственность истинная и ложная» – «Слабый пол» – «Сильные женщины и слабые мужчины» – «Большая ложь пробного брака» – «Спасёт ли семья мир?» – «Значение семьи для общества» – «Проблемы молодой семьи» – «Родословная моей семьи» – «Моё детство» – «Мои брат и сестра»		

	– «Мои бабушки и дедушки» – «Что бы я хотел сказать моим будущим детям?»		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>			

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета – «Кабинет социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, наглядный материал, дидактический материал; техническими средствами обучения: мобильный мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран).

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **Основные источники:**

1. Алтунина, И.Р. Социальная психология [Текст]: учебник для вузов / Алтунина И.Р.; под ред. Р.С. Немова. - 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2021. - 409 с.
2. Моисеев, Д.А. Нравственные основы семейной жизни [Текст]: Учебное пособие. – Издательство «АБРИС», 2020. – 280 с.
3. Кривцун, О. А. Эстетика [Текст]: учебник для среднего профессионального образования /Кривцун О.А. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 549 с.

##### **Дополнительные источники:**

1. Колесникова, Г.И. Социология и психология семьи [Текст]: учебник для вузов /Колесникова Г.И. - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. - 263с.
2. Обухова, Л.Ф. Возрастная психология [Текст]: учебник для среднего профессионального образования /Обухова Л.Ф. – М.: Издательство Юрайт, 2021. - 460 с.
3. Шнейдер, Л.Б. Семейная психология [Текст]: учебник для вузов / Шнейдер Л.Б. - 6-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 503 с.

##### **Интернет-источники:**

1. [www.koob.ru](http://www.koob.ru) - Электронная библиотека koob.ru
2. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) – Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС
3. <https://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/> – Сайт Максима Власова «Психология человека»
4. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html> - Энциклопедия экономиста, раздел «Конфликтология»
5. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.htm>- - Энциклопедия экономиста, раздел «Деловое общение»

#### **4. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

1. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (при наличии контингента) может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа, подразумевающая две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала, и углубленное изучение материала и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

2. Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине:

- С нарушением слуха: в печатной форме, в форме электронного документа;
- С нарушением зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа;
- С нарушением опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения: мультимедийное оборудование с возможностью экранного увеличения для студентов с нарушением зрения, источники питания для индивидуальных технических средств.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p><b>Знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– целей, структуры и средств общения;</li> <li>– психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности;</li> <li>– роли и ролевых ожиданий в общении;</li> <li>– техник и приемов общения, правил слушания;</li> <li>– правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>– механизмов взаимопонимания в общении;</li> <li>– источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</li> <li>– особенностей конфликтной личности;</li> <li>– нравственных принципов общения.</li> </ul>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка выполненных работ;</li> <li>- проведение письменного/устного опроса;</li> <li>- проведение тестирования;</li> <li>- оценка результатов самостоятельной работы (написание рефератов, решение задач, проектные исследования и т.д.)</li> </ul> <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в форме дифференцированного зачета</li> </ul> <p>(письменный/устный опрос, проведение тестирования и т.д.)</p>
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</li> <li>– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</li> <li>– грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>– применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</li> <li>– выявлять конфликтогены;</li> <li>– уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</li> <li>– проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы</li> </ul>		

делового общения.	освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	
-------------------	--	--