

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»

РАССМОТРЕНО цикловой методической
комиссией общеобразовательных дисциплин
протокол № 1

« 30 » 08 2022 г

председатель Корепанова Н.В. *Кор*

ФИО председателя подпись

УТВЕРЖДАЮ:
зам. директора по УР
« 01 » 09 2022 г

Приемщиков А.Е. *АЕ*
подпись

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

специальность 38.02.07. Банковское дело
курс 1 группа 12 бд
Уровень освоения: базовый
Форма обучения: очная

2022 – 2023 учебный год

Красноуфимск 2022 г

Рабочая программа составлена на основе авторской программы, разработанной на основе федерального государственного образовательного стандарта от 5 февраля 2018г №67 по специальности СПО 38.02.07 «Банковское дело», укрупнённой группы специальности 38.00.00 «Экономика и управление», примерной основной профессиональной образовательной программы СПО рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного учреждения Федеральный институт развития образования.

Разработчик: ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж» преподаватель
Огородова О.Г.

СОДЕРЖАНИЕ.

1. Паспорт программы учебной дисциплины.....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	6
3. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
4. Условия реализации программы.....	14
5. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	15
6. Контрольно – измерительные материалы.....	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО: 38.02.07 «Банковское дело».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

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

В результате освоения 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

уметь:

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

1.4. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы.

В процессе изучения дисциплины, а также на основании результатов итоговой аттестации оценивается уровень сформированности той или иной компетенции.

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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

1.5. Количество часов на освоение программы:

Максимальная учебная нагрузка – 60 часов, консультации – 10 часов, на самостоятельную работу обучающемуся отводится 18 часов, практических занятий – 6 ч.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Консультации	10
В том числе:	
Практические занятия	6
Контрольные работы	2
Самостоятельная работа обучающегося	18
В том числе, домашние работы: подготовка рефератов, презентаций, сообщений.	18
Итоговая аттестация	Диф. зачёт

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа	Объём часов	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Понятие и сущность общения.		4 ч	
1. Тема 1.1. Понятие и функции общения.	Содержание учебного материала. 1. Сущность, предмет и задачи психологии общения. 2. Структура общения. 3. Определение понятия функция. 4. Функции общения по Панфёрову.	2	ОК 03, ОК 07
2. Тема 1.2. Вербальные и невербальные средства общения. (консультация)	Содержание учебного материала. 1. Понятие вербальных и невербальных средств общения. 2. Сущность вербального и невербального общения. 3. Распознавание средств общения человека и специфика общения с визуалами, аудиалами и кинестетиками.	2	
3. Тема 1.3. Модели и каналы общения. (консультация)	1. Понятие и классификации моделей общения. 2. Основные теории суггестивности. 3. Понятие и виды каналов общения.	2	
4. Тема 1.3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. (самостоятельно)	Самостоятельная работа: изучение вопроса: Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.	2	
Раздел 2. Психология личности.		8 ч	

5. Тема 2.1. Личность и её свойства.	Содержание учебного материала. 1.Соотношение базовых понятий: индивид, личность, субъект, индивидуальность. 2. Психологическая структура личности. 3. Характеристика типов темперамента, проявление в профессиональной деятельности.	2	
6.Тема 2.2. Личность и её проявления в профессиональной деятельности. (консультация)	Содержание учебного материала. 1. Сущность характера личности. 2. Типы личностей, классифицированные по коммуникативно-поведенческим особенностям. 3.Факторы социализации личности.	2	
7.Тема 2.3. Структура личности.	Содержание учебного материала. 1. Трансактная модель общения. Теория Э.Бёрна. 2. Построение схем общения с точки зрения трансактного анализа. 3. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.	2	
8.Тема 2.4. Направленность личности. (самостоятельно)	Самостоятельная работа: изучение темы по плану: 1.Потребности и мотивы личности. 2.Цели и установки.	2	
Раздел 3. Стратегия, тактика и виды общения.		10 ч	
9. Тема 3.1. Стратегия и тактика общения.	Содержание учебного материала. 1. Стратегии и тактики в общении. 2. Виды стратегического общения. 3. Виды тактик общения.	2	ОК 03-ОК 07, ПК 2.2
10. Тема. 3.2. Виды общения	<u>Практическая работа №1.</u> Содержание учебного материала. Деловая игра – игра «Эффективное общение, в которой раскрываются несколько видов общения.	2	
11. Тема 3.3. Роли и ролевые ожидания в общении. (самостоятельно)	Самостоятельная работа. Рассмотреть ситуацию с точки зрения психологических ролей.	2	
12. Тема 3.4. Психологические	Содержание учебного материала. 1.Понятие психологических ролей в группе.	2	

роли в группе.	2.Виды психологических ролей в группе. 3.Трансактный анализ Э.Бёрн.		
13. Тема 3.5. Типы ролей в общении. (самостоятельно)	Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач, используя типы ролей в общении.	2	
Раздел 4. Общение как коммуникация.		10 ч	
14. Тема 4.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций.	<u>Практическая работа №2.</u> Содержание учебного материала. Построение модели коммуникационного процесса.	2	
15. Тема 4.2. Виды коммуникаций.(самостоятельно)	Самостоятельная работа: составление схемы коммуникаций.	2	ОК 03, ОК 06, Ок 07, ПК 2.2
16. Тема 4.3. Коммуникационные роли и манипуляции.	Содержание учебного материала. 1.Анализ и проигрывание различных видов манипуляций. 2.Построение схемы защиты от манипуляций.	2	
17. Тема 4.4. Манипуляция как метод воздействия на людей.	Содержание учебного материала. 1.Понятие манипуляций в общении. 2.Виды манипулятивного поведения. 3.Механизмы защиты от манипуляций.	2	
18. Тема 4.5. Барьеры коммуникаций. (самостоятельно)	Самостоятельная работа: Рассмотрение факторов, отрицательно влияющих на передачу информации и общения.	2	
Раздел 5. Техники и приёмы общения.		6 ч	
19. Тема 5.1. Слушание как вид коммуникации.	Содержание учебного материала. 1.Определение понятия слушания. 2.Виды слушания. 3.Правила слушания.	2	
20. Тема 5.2. Слушание как вид коммуникации. (самостоятельно)	Самостоятельная работа. (изучение темы по плану) 1.Активное слушание, приёмы и алгоритмы.. 2.Трудности эффективного слушания. 3.Основные правила слушания.	2	ОК 03, ОК 06, Ок 07, ПК 2.2
21. Тема 5.3. Механизмы психологического воздействия.	Содержание учебного материала. 1.Понятие механизмов психологического воздействия. 2. Виды психологического воздействия. 3. Защита от психологического воздействия.	2	

Раздел 6. Деловое общение.		4 ч	
22. Тема 6.1. Деловое общение.	Содержание учебного материала. 1. Понятие делового общения. 2. Виды делового общения. 3. Функции и структура деловой беседы. 4. Стратегические принципы делового общения.	2	
23.Тема 6.2. Этические принципы общения.	Содержание учебного материала. 1.Понятие этикета и культуры поведения. 2. Основные заповеди и принципы делового этикета. 3. Культура общения по телефону.	2	
24.Тема 6.3. Коммуникативная культура в деловом общении. (консультация)	Содержание учебного материала. 1.Понятие коммуникативной культуры. 2.Правила повышения уровня коммуникативной культуры. 3.Речевая культура.		
Раздел 7. Конфликты в общении.		6 ч.	
25. Тема 7.1. Основные понятия конфликта и толерантности.	Содержание учебного материала. 1.Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. 2.Структура и участники конфликта. 3.Мотивы сторон в конфликте.	2	
26. Тема 7.2. Источники, причины, виды конфликтов. (самостоятельно)	Самостоятельная работа: (изучение темы по плану) 1.Причины возникновения конфликтов. 2.Диагностика способов разрешения конфликтов. 3.Решение задач по теме.	2	ОК 03, ОК 07
27.Тема 7.3. Предотвращение и управление конфликтами. (консультация)	Содержание учебного материала. 1.Технологии предупреждения конфликтов. 2.Способы развития и поддержания сотрудничества. 3.Методы управления конфликтами. 4.Разработка рекомендаций по управлению конфликтов.		
28.Тема 7.3. Психология конфликта и способы его разрешения.	<u>Практическая работа № 3.</u> Содержание учебного материала. Анализ конфликтных ситуаций с помощью метода картографии.	2	

29. Саморегуляция поведения в процессе межличностного общения. (самостоятельно)	Содержание учебного материала. Решение ситуационных задач.	2	
30. Итоговое занятие.	Содержание учебного материала. Дифференцированный зачёт	2	ОК 03, ОК 07
КОНСУЛЬТАЦИИ			
1. Вербальные и невербальные средства общения.		2	
2. Модели и каналы общения.		2	
3. Личность и её проявления в профессиональной деятельности.		2	
4. Коммуникативная культура в деловом общении.		2	
5. Предотвращение и управление конфликтами.		2	
Всего часов		50 ч	
Аудиторных		32 ч	
Самостоятельно		18 ч	
Консультации		10 ч	

3. Условия реализации программы.

3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению.

Предполагаемое оборудование: учебные столы, стулья, доска, рабочий стол преподавателя, стул для учителя, компьютер, проектор (по возможности), библиотека кабинета, таблицы и схемы по темам.

3.2. Информационное обеспечение обучения и перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Бодалёв А.А. Психология общения. М.: МПСИ. 2002.-320с.
2. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа. 2007.-456с.
3. Рогов Е.С. Психология общения. М.: Владос.2003.

Дополнительные источники:

1. Андреева Т.М. Социальная психология. М.: 2000.-375с.
2. Берн Э. Игры в которые играют люди. Харвест. 2006.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения.
1		2
Знать: <ul style="list-style-type: none">• взаимосвязь общения и деятельности;• цели, функции, виды и уровни общения;• роли и ролевые ожидания в общении;• виды социальных взаимодействий;		Оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения самостоятельной внеаудиторной работы. Тестирование. Контрольные работы. Зачёт.

<ul style="list-style-type: none"> • механизмы взаимопонимания в общении; • техники и приемы общения, • правила слушания, ведения беседы, убеждения; • этические принципы общения; • источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; • использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 		
--	--	--

Контрольно-измерительные материалы по дисциплине

«Психология общения»

Пояснительная записка

Дисциплина: «Психология общения»

Специальность: 38.02.07 «Банковское дело»

Курс 1

Основная учебная литература Панфилова А. П. Теория и практика общения : учеб, пособие для студ. сред. Учебн. заведений / А. П. Панфилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2011. — 288 с.

Время выполнения работы: 45 мин.

Период проведения контроля:

Максимальная учебная нагрузка – 60 часов

Консультации – 10 часов

Итоговая аттестация *в форме дифференцированного зачета.*

Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы.

В процессе изучения дисциплины, а также на основании результатов итоговой аттестации оценивается уровень сформированности той или иной компетенции.

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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

Перечень элементов содержания, проверяемых на контрольной работе по дисциплине «Психология общения»:

В результате освоения 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

уметь:

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

Спецификация контрольных измерительных материалов

для проведения контрольной работы по дисциплине «Психология общения»

1. Назначение контрольно – измерительных материалов.

Контрольные измерительные материалы позволяют установить уровень освоения студентами Федерального компонента государственного стандарта.

2. Документы, определяющие содержание контрольной работы.

Содержание контрольной работы определяется на основе следующих документов:

- 1) Программа, разработанная на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальностям.
- 2) Рабочая программа дисциплины.

В контрольной работе используются задания разных типов, форма задания обеспечивает его адекватность проверяемым умениям.

4. Структура контрольной работы:

Контрольная работа состоит из трёх частей включающих 27 заданий. Эти части выделяются:

Часть 1 включает 25 заданий (А1-А25). К каждому заданию приводятся варианты ответов, один из которых, верный

Часть 2 содержит 5 заданий (В1-В5), где нужно дать определение понятиям

Таблица 1. Распределение заданий контрольной работы по частям работы.

Части работы	Число заданий	Максимальный балл	Тип заданий
Часть 1	20	20	с выбором ответа
Часть 2	5	10	Полное и чёткое определение понятий
Итого:	25	30	

Таблица 2. Критерии оценивания заданий контрольной работы по правовому обеспечению профессиональной деятельности.

Объем выполненной работы	Количество баллов	Отметка
90-100 %	26 - 30	5
89- 70 %	22 - 25	4
69- 59 %	19 - 21	3
Менее 59%	менее 18	2

Методика оценивания

№ вопроса	Критерии	Количество баллов
Часть I		
A1 –A25	Из предложенных вариантов выбран один правильный ответ.	За каждый правильный ответ 1 балл
Часть II		
B1- B5	Дано правильное, чёткое определение	По 2 балла

Результаты выполнения заданий типа В с ответом в краткой форме

В1	
В2	
В3	
В4	
В5	

Тестовые задания

Дисциплина: «Психология общения».

ЧАСТЬ А

Указание № 1: В заданиях с 1-20 выберите один правильный вариант ответа.

- 1. Социально-психологическое явление, которое вмещает в себя все богатство многообразных духовных и материальных форм жизнедеятельности человека и является его насущной потребностью:**
 - а) перцепция
 - б) общение
 - в) сублимация
 - г) коммуникативная компетентность
- 2. Функция, представляющая диалог с самим собой, позволяющий обдумать принимаемые решения и поступать в той или иной ситуации более обдуманно и разумно:**
 - а) информационно – коммуникативная
 - б) функция подтверждения
 - в) внутриличностная функция общения
- 3. Вид общения (повелительный, не допускающий выбора) — как правило, авторитарная (силовая) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер выступает обычно как пассивная сторона, как механизм, которым следует управлять:**
 - а) императивное
 - б) деловое
 - в) манипулятивное
 - г) повседневное
- 4. Внушающая, модель общения, искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике взаимодействия, например на деловых совещаниях или в воспитательных беседах с людьми, нуждающимися в мотивационной коррекции:**

- а) суггестивная модель общения
- б) экспрессивная
- в) ритуальная
- г) убеждающая

5. Коммуникация, осуществляющаяся посредством речи и ее слушания:

- а) вербальная
- б) невербальная

6. Вид слушания, которое предполагается способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей:

- а) эмпатическое
- б) направленное
- в) критическое

7. Процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения:

- а) информация
- б) интеракция
- в) перцепция

8. Эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир:

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) стратификация

9. Восприятие посредством ощущений, типичное выражение: «атмосфера невыносимая»:

- а) визуальное
- б) кинестетическое
- в) аудиальное

10. Вид диалога равноправных личностей:

- а) субъект – субъектные отношения
- б) объект - субъектные отношения
- в) объект - объектные отношения

11. Взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов:

- а) кооперация
- б) конкуренция
- в) организационная культура

12. Построение поведения в соответствии с требованиями ситуации социального действия (взаимодействие, совместная работа, межличностное общение):

- а) социальная роль
- б) позиция
- в) статус
- г) оценочное отношение

13. Техника, рассчитанная на некритическое восприятие слов, выраженных в них мыслей и волевых импульсов:

- а) заражение
- б) внушение
- в) гипноз
- г) убеждение

14. Столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей:

- а) общение
- б) беседа
- в) конфликт
- г) сублимация

15. Наиболее распространенный тип конфликта из-за несовместимости взглядов, интересов, целей, направленности и потребностей участников взаимодействия, преследующих свои конкретные цели:

- а) межличностный
- б) внутриличностный
- в) между группой и членом группы
- г) межгрупповой

16. Конфликты, возникающие в тех случаях, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов:

- а) конструктивные
- б) неконструктивные
- в) деструктивные
- г) демотивация

17. Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми:

- а) манера поведения
- б) мораль
- в) этика
- г) речевые нормы

18. Обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг:

- а) экстраверсия
- б) интроверсия
- в) препятствие
- г) клише

19. Ситуация, когда обе стороны идут на жертвы ради поиска общих интересов:

- а) компенсация
- б) компромисс
- в) избегание
- г) уход от ситуации

20. Состояние, характеризующееся эмоциональной неустойчивостью, тревогой, низким самоуважением, вегетативными расстройствами:

- а) интроверсия
- б) негативизм
- в) невротизм
- г) остракизм

ЧАСТЬ В.

Указание № 2: Дайте определение понятиям.

В1	Невербальная коммуникация -
В2	Принцип сотрудничества –
В3	Рефлексия –
В4	Самоактуализация –
В5	Сенситивность –

ЛИТЕРАТУРА.

Основные источники:

1. Бодалёв А.А. Психология общения. М.: МПСИ. 2002.-320с.
2. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа. 2011.-456с.
3. Рогов Е.С. Психология общения. М.: Владос.2003.

Дополнительные источники:

1. Андреева Т.М. Социальная психология. М.: 2000.-375с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Харвест. 2006.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575905

Владелец Кузнецова Татьяна Николаевна

Действителен с 25.02.2022 по 25.02.2023