

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»

РАССМОТРЕНО цикловой методической
комиссией экономических дисциплин
протокол № 1

« 31 » 08 2023 г.

председатель Попова А.В. 

ФИО председателя

подпись

УТВЕРЖДАЮ:

зам. директора по УР

« 01 » 09 2023 г.

Оношкин С.В. 

подпись

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

Специальность 38.02.07 «Банковское дело»

Курс, группа 2 курс, группа 21 БД

Красноуфимск 2023 г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»

РАССМОТРЕНО цикловой методической
комиссией экономических дисциплин
протокол № _____

« ____ » _____ 2023 г.

председатель Попова А.В. _____

ФИО председателя

подпись

УТВЕРЖДАЮ:

зам. директора по УР

« ____ » _____ 2023 г

Оношкин С.В. _____
подпись

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

Специальность 38.02.07 «Банковское дело»

Курс, группа 2 курс, группа 21 БД

Красноуфимск 2023 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. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем 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	ОК 03-ОК 07, ПК 2.2
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	

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 роли в группе.	Содержание учебного материала. 1.Понятие психологических ролей в группе. 2.Виды психологических ролей в группе. 3.Трансактный анализ Э.Бёрн.	2	
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	ОК 03, ОК 06, Ок 07, ПК 2.2
15. Тема 4.2. Виды коммуникаций.(самостоятельно)	Самостоятельная работа: составление схемы коммуникаций.	2	
16. Тема 4.3. Коммуникационные роли и манипуляции.	Содержание учебного материала. 1.Анализ и проигрывание различных видов манипуляций.	2	

	2. Построение схемы защиты от манипуляций.		
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	ОК 03, ОК 06, Ок 07, ПК 2.2
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	
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	ОК 03, ОК 07
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	
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	

Каждый урок предполагает проявление самостоятельности и активности студентов, что отражено уровнями освоения материала:

1 - репродуктивный уровень

2 - продуктивный уровень

3 - проявление творческой составляющей.

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)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения.
1	2
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;	Оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения самостоятельной внеаудиторной работы. Тестирование. Контрольные работы. Зачёт.

• 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.	
--	--

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		
Б1- Б5	Дано правильное, чёткое определение	По 2 балла

Инструкция по выполнению работы

На выполнение контрольной работы отводится 45 минут. Работа состоит из 2 частей, включающих 25 заданий.

Часть 1 включает 20 заданий (А1-А20). К каждому заданию приводятся варианты ответов, один из которых, верный.

Часть 2 содержит 5 заданий (В1-В5): дать определение понятиям.

Инструкция по выполнению контрольной работы.

Внимательно прочитайте каждое задание и предполагаемые варианты ответа, если они имеются. Отвечайте только после того, как Вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны. Если какое - то задание вызывает затруднение, пропустите его и постарайтесь выполнить те, в ответах на которые уверены. К пропущенным заданиям Вы можете вернуться позже.

За выполнение различных по сложности заданий даётся от одного до пяти баллов. Баллы, полученные Вами за выполненные задания, суммируются. Постарайтесь как можно больше выполнить заданий и набрать наибольшее количество баллов.

Желаем успеха!

Бланк ответов

Фамилия, имя студента _____

Группа _____

Вариант _____

Номера заданий типа А с выбором ответа из предложенных вариантов

[illegible]

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.