Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Нилова Екатерина Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 05.02.2025 10:00:00
Уникальный программный ключ:
02C8 4F90 008A B230 9845 B4E4 6D85 D0A1 5A
Срок действия: с 20.02.2025 по 20.05.2026

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «УРЮПИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА»**

**УТВЕРЖДАЮ**
Заместитель директора
по учебной работе
_____ /Л.А. Дьякова/
«21» ___февраля_____ 2024 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования**

**по специальности** **38.02.07** (код) **Банковское дело** (Наименование специальности / профессии)

**Психология общения**
(Наименование дисциплины)

**Кафедра разработчик** **Общеобразовательных и правовых дисциплин**

**Год набора** **2024 г.**

**2024 г.**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**Психология общения**

*(наименование дисциплины согласно учебному плану)*

**Составлена** Криворотовой Еленой Сергеевной

***(Ф.И.О.)***

**Составлена** _____

***(Ф.И.О.)***

**Составлена** _____

***(Ф.И.О.)***

**Обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры**

**общеобразовательных и правовых дисциплин**

от

19.01.2024 г. протокол № 5

*(дата протокола)* *(номер протокола)*

**Заведующий кафедрой** _____ **Н.М. Лещенко**

*(подпись)* *(инициалы, фамилия)*

Согласовано с выпускающей кафедрой

**экономики и информационных дисциплин**

от

22.01.2024 г. протокол № 6

*(дата протокола)* *(номер протокола)*

**Заведующий кафедрой** _____ **Г.И. Мирошниченко**

*(подпись)* *(инициалы, фамилия)*

**Одобрена** методическим советом

от 21.02.2024 г. протокол № 3

*(дата протокола)* *(номер протокола)*

**Председатель** _____ Л.А. Дьякова

*(подпись)* *(инициалы, фамилия)*

# СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 4

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 9

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 12

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 13

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯОБЩЕНИЯ»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело. Учебная дисциплина «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» обеспечивает формирование общих компетенций по специальности 38.02.07 Банковское дело.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код компетенции | Формулировка компетенции | Знания, умения[1] |
|---|---|---|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | **Умения:** |
| | | 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 |
| | | составлять план действия |
| | | определять необходимые ресурсы |
| | | владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах |
| | | реализовывать составленный план |
| | | оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| | | **Знания:** |
| | | 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 |

[1] Перечень знаний и умений может быть дополнен в зависимости от профессии/специальности.

| | | |
|---|---|---|
| | | методы работы в профессиональной и смежных сферах |
| | | структуру плана для решения задач |
| | | порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | **Умения:** |
| | | определять задачи для поиска информации |
| | | определять необходимые источники информации |
| | | планировать процесс поиска |
| | | структурировать получаемую информацию |
| | | выделять наиболее значимое в перечне информации |
| | | оценивать практическую значимость результатов поиска |
| | | оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач |
| | | использовать современное программное обеспечение |
| | | использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач |
| | | **Знания:** |
| | | номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности |
| | | приемы структурирования информации |
| | | формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации |
| | | порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | **Умения:** |
| | | определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности |
| | | применять современную научную профессиональную терминологию |
| | | определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования |
| | | выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи |
| | | презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план |
| | | рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования |
| | | определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности |

| | | |
|---|---|---|
| | | презентовать бизнес-идею |
| | | определять источники финансирования |
| | | **Знания:** |
| | | содержание актуальной нормативно-правовой документации |
| | | современная научная и профессиональная терминология |
| | | возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| | | основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности |
| | | правила разработки бизнес-планов |
| | | порядок выстраивания презентации |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | **Умения:** |
| | | организовывать работу коллектива и команды |
| | | взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| | | **Знания:** |
| | | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности |
| | | основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | **Умения:** |
| | | грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| | | **Знания:** |
| | | особенности социального и культурного контекста; |
| | | правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения | **Умения:** |
| | | описывать значимость своей специальности |
| | | применять стандарты антикоррупционного поведения |
| | | **Знания:** |
| | | сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей |
| | | значимость профессиональной деятельности по специальности |
| | | стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения |

| | | |
|---|---|---|
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | **Умения:** |
| | | соблюдать нормы экологической безопасности; |
| | | определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства |
| | | организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона |
| | | **Знания:** |
| | | правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности |
| | | основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности |
| | | пути обеспечения ресурсосбережения |
| | | принципы бережливого производства |
| | | основные направления изменения климатических условий региона |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности | **Умения:** |
| | | использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей |
| | | применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности |
| | | пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности |
| | | **Знания:** |
| | | роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека |
| | | основы здорового образа жизни |
| | | условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности |
| | | средства профилактики перенапряжения |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | **Умения:** |
| | | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы |
| | | участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы |
| | | строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности |
| | | кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) |
| | | писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Знания:** |
| | | 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 |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
|---|---|
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | **40** |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | **38** |
| в т. ч.: | |
| лекции | 30 |
| практические занятия | 8 |
| **Промежуточная аттестация** | 2 |
| **Итоговая 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. Психология общения** | | | |
| **Тема 1.1. Общение - основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала** | **6** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 |
| | 1.Вводная проверочная работа по дисциплине «Психология общения» | 2 | |
| | 2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. | 2 | |
| | 3. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении, негативные последствия и преимущества смешения межличностного и ролевого общения. | | |
| **Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, |
| | 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие. Ваш стиль делового общения | | |
| **Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06 |
| | 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности | | |
| **Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06 |
| | 1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальная коммуникация при прохождении производственной практики. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала** | **8** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 |
| | 1. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений | | |
| | 2. Корректное ведения диспута, публичного выступления. Аргументация | | |
| | **В том числе, практических занятий и лабораторных работ** | **4** | |
| | 1. Практическое занятие № 1 «Решение ситуационных задач» | 2 | |
| | 2. Практическое занятие № 2 «Проведение ролевой игры «Диспут» | 2 | |
| **Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | | |
| **Тема 2.1. Конфликт, его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 |
| | 1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. | | |
| | **В том числе, практических занятий и лабораторных работ** | **4** | |
| | 1. Практическое занятие № 3 «Проведение диагностики на тему «Твоя конфликтность». Анализ своегоповедения на основе диагностики» | 2 | |
| | 2. Практическое занятие № 4 «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выходаиз конфликтной ситуации» | 4 | |
| **Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 |
| | 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Роль негативных эмоций в общении человека. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации | | |
| **Раздел 3. Этические формы общения** | | | |
| **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 |
| | 1. Понятие этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | | |
| **Промежуточная аттестация** | | **2** | |
| | **Всего:** | **40** | |

.

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет профессиональных дисциплин № 221, оснащенный в соответствии с образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

Основные источники:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511865

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/533911

3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538062

Дополнительные источники:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/84671.html (дата обращения: 08.09.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/77001.html (дата обращения: 08.09.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ

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

**Система контроля и оценки освоения программы по дисциплине** Психология общения

**Устный и письменный опрос по темам:**

Тема 2.1. Личность в психологии.

Тема 3.1. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения.

Тема 3.5. Речь как средство коммуникации.

Тема 3.7. Коммуникации в организации, организации как коммуникативная сеть.

Тема 4.1. Понятие конфликта, его структура..

Тема 4.2. Причины конфликтов в организации.

**Выполнение тестовых заданий по темам:**

Тема 1.1. Общение как процесс.

Тема 2.1. Личность в психологии.

Тема 3.2. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения.

Тема 3.3. Роль невербального поведения и его влияния на процесс общения.

Тема 3.4. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения.

Тема 4.1. Понятие конфликта, его структура.

Тема 4.2. Причины конфликтов в организации.

Тема 5.2. Этикет в деловом общении.

**Выполнение практических заданий по темам:**

Тема 1.1. Общение как процесс.

Тема 2.1. Личность в психологии.

Тема 2.2. Роль социализации в общении человека.

Тема 3.1. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения.

Тема 3.2. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения.

Тема 3.4. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения.

Тема 3.6. Правила эффективной обратной связи.

Тема 4.2. Причины конфликтов в организации.

Тема 5.1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении.

**Решение ситуационных задач по темам:**

Тема 3.4. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения.

Тема 3.5. Речь как средство коммуникации.

Тема 5.2. Этикет в деловом общении.

**Подготовка сообщений по темам:**

Тема 3.3. Роль невербального поведения и его влияния на процесс общения.

Тема 3.6. Правила эффективной обратной связи.

Тема 4.3. Типология конфликтов.

Тема 5.1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении.