АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КОЛЛЕДЖ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ И СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Квалификация: специалист банковского дела

Уровень подготовки: базовый

Форма обучения: очная

Москва 2020

Одобрена Предметной (цикловой) комиссией специальности

Протокол № _1_
«_31_» __08___ 2020 г.

Председатель
Предметной цикловой комиссии
Авсеев О.В.

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
_____ З.А. Сысоева
«_31_»__августа_____ 2020 год

Составитель: _Стебакова_____

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	**4**
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	**5**
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	**9**
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	**10**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО ***по специальности 38.02.07 Банковское дело.*** Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для подготовки специалистов среднего звена.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл и направлена на формирование и освоение компетенций, включающих 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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

Ведение расчетных операций:

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

Осуществление кредитных операций:

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины

максимальной учебной нагрузки обучающегося **48 часов**, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **48 часов**, самостоятельной работы обучающегося **– часа**.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**52**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**50**
в том числе:	
практические занятия	*18*
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**2**
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	-
Консультация	**2**
Итоговая аттестация - *в форме контрольной работы*	**2**

2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) *(если предусмотрены)*	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений.			
Тема 1.1. **Природа и сущность этики деловых отношений**	**Содержание**	2	1
	1. Понятие этики. 2. Сущность этики деловых отношений. 3. Основные принципы этики деловых отношений. 4. Принципы взаимоотношений на макро- и микроуровне. 5. Закономерности межличностных отношений. 6. Этические проблемы деловых отношений и способы их решения. 7. Принципы международного бизнеса.		
	Контрольные вопросы		2
	1. Механизм действия закономерности неопределенности отклика (модель Портера-Лоулера). 2. Взаимообусловленность правил этики и деловой этики. 3. Основные этические проблемы на макро- и микроуровнях.		
Тема 1.2. **Этика деятельности организации**	**Содержание**	2	1
	1. Понятие социальной ответственности организации. 2. Этика и социальная ответственность организации. 3. Преимущества и недостатки социальной ответственности. 4. Сущность принципов социальной ответственности. 5. Этические нормы в деятельности организаций.		

	7.	Повышение этического уровня организации. Содержание этических кодексов и их значение.		
	Контрольные вопросы			2
	1.	Необходимые меры для повышения этического уровня организации.		
	2.	Механизм влияния этики на социальную ответственность организации.		
	3.	Содержание этических кодексов организаций и цель их разработки.		
Тема 1.3. **Этика деятельности руководителя**	**Содержание**		2	1
	1.	Этические нормы организации и этика руководителя.		
	2.	Процесс формирования и развития коллектива.		
	3.	Способы регулирования межличностных отношений в		
	4.	коллективе. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.		
	5.	Морально-психологический климат в коллективе.		
	6.	Нормы этичного поведения руководителя.		
	7.	Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.		
	Практические занятия		4	3
	1.	Роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе.		
	2.	Сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.		
	3.	Сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе (по Ф. Фидлеру).		
Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений				
Тема 2.1. **Деловое общение и управление им**	**Содержание**		2	1
	1.	Общение как социально-психологическая категория.		

	2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	Стороны общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды коммуникативных барьеров. Принципы и стили делового общения. Виды делового общения. Функции делового общения. Социально-психологические методы управления деловым общением. Способы и методы повышения коммуникативной культуры.		
	Контрольные вопросы			2
	1. 2. 3.	Сущность методов управления общением. Основа коммуникативной культуры как общепринятые нравственные требования. Содержание деятельности организации, осуществляющей функции управления деловым общением.		
Тема 2.2. **Вербальное общение**	**Содержание**		2	1
	1. 2. 3. 4. 5. 6.	Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Техника ведения переговоров. Принципы речевого взаимодействия, коммуникативные эффекты. Роль речи в деловом общении.		
	Контрольные вопросы			
	1. 2. 3.	Культура дискуссии, виды дискуссии, принципы делового характера дискуссии. Характеристика роли речи и ее культуры в деловом общении. Характеристика видов слушания и форма их реализации.		2
Тема 2.3. **Особенности**	**Содержание**		2	1

речевого поведения	1. 2. 3. 4.	Характеристика проявлений речевого поведения. Психологические аспекты речевого поведения. Речевое поведение как источник нефальсифицированной информации. Роль и значение речевого поведения в понимании намерений собеседника.		
	Контрольные вопросы			
	1. 2. 3.	Роль речевого поведения в деловом общении. Сформулировать выводы на основе оценки речевого поведения. Психологические аспекты речевого поведения.		2
Тема 2.4. **Основы деловой риторики**	**Содержание**		**2**	1
	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	Определение деловой риторики. Факторы, влияющие на коммуникативность. Сущность и психологические аспекты принципов речевого воздействия. Риторический инструментарий. Характеристика и психологические аспекты коммуникационных эффектов. Риторические методы эффективного коммуникационного воздействия. Основные правила деловой риторики.		
	Контрольные вопросы			
	1. 2. 3.	Сущность и психологические аспекты принципов речевого воздействия. Риторические методы эффективного коммуникационного воздействия.Характеристика и психологические аспекты коммуникационных эффектов.		2
Тема 2.5. **Невербальное общение**	**Содержание**		**2**	1
	1. 2.	Основы невербального общения. Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты		

	3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11.	общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта. Виды невербальных коммуникаций. Паралингвистика. Кинесика. Мимика. Поза. Проксемика. Понятие дистанции общения. Визуальный контакт и его значение в деловом общении.		
	Контрольные вопросы			2
	1. 2. 3.	Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта. Дистанция общения как элемент стиля деятельности.		
Тема 2.6. **Дистанционное общение**	**Содержание**		**2**	1
	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	Понятие коммуникативной задачи. Закономерности коммуникации. Этические нормы телефонного разговора. Принципы эффективного принятия и передачи информации. Культура делового письма. Специфика дистанционного общения. Требования к написанию деловых писем. Виды деловых писем.		
	Контрольные вопросы			
	1. 2. 3.	Принципы эффективного принятия и передачи информации. Культура делового письма. Специфика дистанционного общения.		2
Тема 2.7. **Манипуляции в общении и способы их**	**Содержание**		**2**	1
	1.	Характеристика манипуляций в общении.		

нейтрализации	2. 3. 4. 5. 6.	Основные группы манипуляций. Манипулятивные приемы. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и формирующие доверительные отношения. Психологические приемы доверительного общения.		
	Практические занятия		4	3
	1. 2. 3.	Основные группы манипуляций. Психологические приемы доверительного общения Индивидуальные стили общения людей.		
Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений				
Тема 3.1. **Правила деловых отношений**	**Содержание**		2	1
	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	Основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики. Основные принципы восприятия критики.		
	Контрольные вопросы			
	1. 2. 3.	Виды служебных совещаний и основные требования к определению целей. Правила конструктивной критики. Основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.		2
Тема 3.2. **Конфликт, его**	**Содержание**		2	1

структура и правила поведения в конфликтной ситуации	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Структура и виды конфликтов. Особенности общения в конфликтной ситуации. Цели общающихся в конфликте. Основные причины возникновения межличностных и других конфликтов. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия. Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта. Управление конфликтным общением людей.		
	Контрольные вопросы			
	1. 2. 3.	Коммуникативные барьеры как причины и следствия конфликтных ситуаций. Невербальные проявления конфликтного поведения. Управление конфликтным общением людей.		2
Тема 3.3. **Этикет делового человека**	**Содержание**		2	1
	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	Этикет и имидж делового человека, основные характеристики. Модели делового поведения. Национальные особенности этикета. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений, основные правила. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины.		
	Контрольные вопросы			2
	1. 2. 3.	Национальные особенности этикета. Критерии целесообразного выбора эффективной модели делового поведения. Этикет приветствий и представлений, основные правила.		
Тема 3.4. **Этикет деловых отношений**	**Содержание**		2	1
	1. 2. 3.	Этические правила поведения в общественном месте. Виды деловых приемов. Этикет деловых приемов.		

	4. 5. 6. 7.	Особенности делового общения с иностранными партнерами. Особенности национального этикета. Искусство комплимента. Правила и национальные особенности вручения подарков.		
	Практические занятия			
	1. 2. 3. 4. 5.	Этические правила поведения в общественном месте. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Виды деловых приемов. Этикет деловых приемов.	**4**	2
Тема 3.5. **Деловое письмо, нормативная документация**	**Содержание**		**2**	1
	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	Форма делового письма. Примеры написания деловых писем. Характеристика ситуаций, требующих письменного уведомления. Образцы документов, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов. Образец резюме. Этические принципы деловой переписки. Конфиденциальность.		
	Практические занятия			
	1. 2. 3.	Характеристика ситуаций, требующих письменного уведомления. Этические принципы деловой переписки. Конфиденциальность. Образец резюме.	**4**	2
Самостоятельная работа при изучении ОГСЭ.06. **Вопросы для подготовки к занятиям** 1. Общение как форма социального взаимодействия, его структура и сущность. 2. Принципы взаимоотношений на микро- и макроуровне. 3. Сущность этики деловых отношений. 4. Основные принципы этики деловых отношений. 5. Механизм влияния этики на социальную ответственность в организации.			**2**	

6. Сущность феномена казуальной атрибуции. 7. Содержание этических кодексов и их значение. 8. Общие понятия о невербальной коммуникации. 9. Психологические способы воздействия в общении. 10.Этические нормы организации. 11. Этические правила, закрепленные в законодательстве. 12. Содержание этических кодексов и их значение. 13. Преимущества и недостатки политики социальной ответственности. 14. Сущность принципов социальной ответственности организаций. 15. Характеристика индивидуального стиля общения человека. 16. Этика руководителя. 17. Этика отношений с «трудным» руководителем. 18. Принципы эффективного слушания в процессе общения. 19. Управление нормами межличностных отношений в коллективе. 20. Процесс формирования и развития коллектива. 21. Психологические основы делового общения. 22. Виды и функции делового общения. 23. Управление деловы общением. 24. Вербальное общение. 25. Невербальное общение. 26. Манипуляции в общении, область применения. 27. Дистанционное общение. 28. Стиль, структура и функции общения. 29. Стратегия поведения в условиях конфликта. 30. Психологические факторы преодоления коммуникативных барьеров. 31. Правила деловых отношений. 32. Этикет делового человека. 33. Этикет деловых отношений. 34. Деловое письмо, нормативная документация.		
Примерные темы докладов, рефератов		

1. Стиль общения, его структура и функции. 2. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. 3. Имидж делового человека. 4. Механизмы социально-психологического воздействия в общении. 5. Правила подготовки публичного выступления. 6. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 7. Этические взаимоотношения родственников и друзей в бизнесе. 8. Лидерство как фактор процесса общения. 9. Сценарные конфликты в организациях. 10. Внутригрупповой конфликт и его влияние на эффективность общения. 11. Социально-психологические особенности межгруппового общения. 12.Управление деловым общением. 13. Проблемы социально-психологического воздействия в средствах массовой коммуникации. 14. Основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. 15. Особенности коммуникативных барьеров. 16. Роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе.		
Контрольная работа	**2**	
Консультация	**2**	
Всего:	**52 (50)**	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- компьютер;
- мульти-медиа проектор.

3.2.Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/433552.

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/433403.

4. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/430170.

5. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/430797.

Дополнительные источники:

1. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учебник для СПО / Н. С. Ефимова, А. В. Литвинова. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5346-6.

2. Сосновский, Б. А. Социальная психология : учебное пособие для СПО / Б. А. Сосновский, Ф. Г. Асадуллина ; под ред. Б. А. Сосновского. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 155 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00053-5.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения семинарских занятий, тестирования, реферативной работы, составления конспектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Коды, формируемых компетенций**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Обучающийся должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	ОК 01 – 05, ПК 1.1, ПК 2.1-2.2	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении практических работ, тестировании, внеаудиторной самостоятельной работы и

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.	ОК 01 – 05, ПК 1.1, ПК 2.1-2.2	др. видов текущего контроля. - оценка индивидуальных устных ответов; - оценка результатов письменного опроса в форме тестирования; - оценка результатов выполнения проблемных и логических заданий.