

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ПЕДАГОГИКИ И ПРАВА»

Волжский социально-педагогический колледж

Рабочая программа дисциплины:

«Психология общения»
(ред. от 23.05.2023)

Специальность:
38.02.07 Банковское дело

Уровень образования:
среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника:
Специалист банковского дела

Волжский, 2022г.

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 N 67.

Составители рабочей программы дисциплины:

Ефремова С.В., преподаватель

Структура рабочей программы дисциплины

- 1 Общая характеристика рабочей программы дисциплины
- 2 Объем, структура и содержание дисциплины
- 3 Условия реализации рабочей программы дисциплины

1 Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Область применения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 Банковское дело.

1.2 Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов, развитие навыков эффективного общения, необходимого для работы, использование знаний в области психологии общения для предотвращения и регулирования конфликтных ситуаций, формирование навыков соблюдения этических норм общения.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» - дисциплина учебного цикла «Общий гуманитарный и социально-экономический цикл» структуры программы подготовки специалистов среднего звена.

Освоение дисциплины «Психология общения» предполагает наличие у обучающихся знаний и умений по дисциплинам: «Основы философии», «Основы общества и права».

Знания концептуальных основ «Психологии общения» являются базовыми для прохождения учебной, производственной практики (по профилю специальности), производственной практики (преддипломной), выполнения выпускной квалификационной работы.

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Перечень компетенций	В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
	знать	уметь
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	– взаимосвязь общения и деятельности;	– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	– цели, функции, виды и уровни общения;	– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	– роли и ролевые ожидания в общении;	– анализировать невербальное поведение человека;
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	– виды социальных взаимодействий;	– применять техники психологического взаимодействия на людей.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	– механизмы взаимопонимания в общении;	
	– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	
	– этические принципы общения;	
	– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	
	– личностные аспекты эффективности коммуникации;	
	– стили и барьеры коммуникации.	

Перечень компетенций	В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
	знать	уметь
<p>общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p>		

2 Объем, структура и содержание дисциплины «Психология общения»

Объем дисциплины составляет 46 академических часов.

Очная форма обучения

Объем обязательных аудиторных занятий – 42 часа, в том числе по видам учебной деятельности:

лекции – 20 часов;

практические занятия – 20 часов;

консультации – 2 часа.

В объем учебной деятельности обучающихся по дисциплине включается:
самостоятельная работа – 4 часа.

Промежуточная аттестация – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Психология общения»

Очная форма обучения

Раздел, тема дисциплины	Содержание дисциплины по видам учебной деятельности	Объем (в академ. часах)			Уровень освоения ¹
		всего	в том числе:		
			в интерактивной форме	по дуальному обучению	
Третий год обучения Шестой семестр					
Раздел 1 Общение как предмет научного знания					
Тема 1 Общение в системе общественных и межличностных отношений	Лекции:	2			1,2
	1 Общая характеристика понятия «отношение». Взаимодействие, общественные и психологические отношения. Виды, особенности и структура межличностных отношений. Взаимосвязь общения и деятельности.	2			
	Практические занятия:	2			
	1 Психология взаимоотношений людей. Место и природа межличностных отношений.	2			
Тема 2 Характеристика и содержание общения	Лекции:	2			1,2
	1 Понятие и сущность общения, его структура. Цели и функции общения. Средства и механизм общения	2			
Тема 3 Виды и уровни общения	Лекции:	2			1,2
	1 Виды, формы и уровни общения. Модели и стили общения. Трудности общения.	2			
Раздел 2 Структура общения					
Тема 4	Лекции:	2			2,3

¹ Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – Ознакомительный уровень (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – Репродуктивный (выполнение действий по образцу, инструкции или под руководством преподавателя);

3 – Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение действий, решение проблемных задач).

Раздел, тема дисциплины	Содержание дисциплины по видам учебной деятельности	Объем (в академ. часах)			Уровень освоения ¹
		всего	в том числе:		
			в интерактивной форме	по дуальному обучению	
Коммуникативная сторона общения	1 Особенности и структура коммуникации. Средства коммуникации. Стили и барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность.	2			
	Практические занятия:	2			
	1 Коммуникативные эмоциональные состояния. Язык жестов и телодвижений.	2	2		
Тема 5 Перцептивная сторона общения	Лекции:	2			1,2
	1 Особенности социальной перцепции. Функции и механизмы межличностного восприятия. Психологические механизмы взаимопонимания в общении.	2			
Тема 6 Интерактивная сторона общения	Практические занятия:	2			2,3
	1 Сущность и типология взаимодействий. Механизмы партнерский отношений. Особенности и разновидности взаимодействия. Правила корпоративного поведения в команде.	2	2		
Раздел 3 Эффективность общения					
Тема 7 Роли и ролевые ожидания в общении	Лекции:	2			1,2
	1 Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия. Социальная роль как идеальная модель поведения. Ролевое поведение личности в общении и группе. Виды социальных взаимодействий.	2			
Тема 8 Слушание в межличностном общении	Лекции:	2			2,3
	1 Виды и помехи слушания. Правила и приемы эффективного слушания.	2	2		
	Практические занятия:				
	1 Поддержание позитивных эмоций и поддержка при негативных эмоциях при слушании.	2			
Тема 9 Деловые	Лекции:	2			2,3

Раздел, тема дисциплины	Содержание дисциплины по видам учебной деятельности	Объем (в академ. часах)			Уровень освоения ¹
		всего	в том числе:		
			в интерактивной форме	по дуальному обучению	
беседы	1 Типы и структуры бесед. Правила и приемы ведения беседы. Убеждение и специфика его применения. Механизм трансформации убеждений. Факторы, требования, правила и психологические приемы убеждения.	2			
	Практические занятия:	2			
	1 Навыки эффективного разговора один на один. Беседа по телефону, ее правила и рекомендации.	2	2		
Тема 10 Публичные речи	Практические занятия:	2			2,3
	1 Публичное выступление и его структура. Виды публичных речей, правила и приемы. Этапы подготовки и произнесения публичных речей. Деловое совещание и деловые переговоры, их правила и приемы.	2			
Тема 11 Письменная коммуникация и условия ее эффективности	Практические занятия:	2			2,3
	1 Письменная коммуникация: свойства и функции. Особенности эффективной письменной коммуникации.	2			
Тема 12 Личностные аспекты эффективности коммуникации	Лекции:	2			2,3
	1 Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Общение с людьми с ограниченными возможностями. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	2			
	Практические занятия:	2			
	1 Возрастные и гендерные особенности общения. Способы и приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Отношения и социально -психологические качества личности.	2			
Раздел 4 Конфликты					
Тема 13	Практические занятия:	2			2,3

Раздел, тема дисциплины	Содержание дисциплины по видам учебной деятельности	Объем (в академ. часах)			Уровень освоения ¹
		всего	в том числе:		
			в интерактивной форме	по дуальному обучению	
Характеристика конфликта.	1 Источники, причины и функции конфликтов. Структура и содержание конфликтов. Динамика Конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов. Методы управления конфликтом.	2			
Раздел 5 Этические принципы общения					
Тема 14 Этика и этикет общения	Лекции:				2,3
	1 Этика, этикет, репутация и культура общения. Этика как наука о морали. Роль этики в деловом общении. Особенности профессиональной этики делового общения: основные принципы и ценности. Формы и принципы этикета. Правила делового этикета.	2	2		
	Практические занятия:				
	1 Деловая этика и этикет, их основные принципы и нормы. Особенности служебного этикета, его нарушения. Этикет телефонных разговоров.	2			
	Самостоятельная работа обучающихся: написание рефератов	4	×	×	
Консультация		2			
Итого		46	10		

3 Условия реализации рабочей программы дисциплины

3.1 Оценочные и методические материалы по дисциплине

Оценочные и методические материалы дисциплины приведены в Приложении 1 к рабочей программе, доступ к которым открыт на официальном сайте института.

3.2 Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств по текущему контролю успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации приведены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины, доступ к которым открыт на официальном сайте института.

3.3 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература

1. Марчук, Н.Ю. Основы психологии в социальной работе и социальной безопасности: учебно-методическое пособие / Н.Ю. Марчук; науч. ред. Э.В. Патраков. – 2-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2016. – 77 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482198> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-2651-8. – Текст: электронный. (Рекомендовано Министерством образования Российской Федерации в качестве учебника для студентов высших учебных заведений).

2. Социальная психология: учебник / под ред. А.М. Столяренко. – 3-е изд., доп. – Москва: Юнити, 2016. – 431 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446598> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02844-6. – Текст: электронный. (Рекомендовано Министерством образования Российской Федерации в качестве учебника для студентов высших учебных заведений).

3. Цветков, В.Л. Психология: учебное пособие / В.Л. Цветков, И.А. Калиниченко, Т.А. Хрусталева. – Москва: Юнити - Дана: Закон и право, 2016. – 384 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446403> – ISBN 978-5-238-02811-8. – Текст: электронный. (Рекомендовано Министерством образования Российской Федерации в качестве учебника для студентов высших учебных заведений).

Дополнительная учебная литература

1. Бубчикова, Н.В. Социальная психология: учебно-методическое пособие: [16+] / Н.В. Бубчикова, И.В. Чикова. – 3-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2020. – 213 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461034> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-2387-6. – Текст: электронный.

2. Дедов, Н.П. Социальная психология: учебное пособие для бакалавриата: [16+] / Н.П. Дедов, Ж.В. Коробанова, А.Н. Неврюев; под ред. Ж.В. Коробановой; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Прометей, 2020. – 161 с.: ил. Режим доступа: по подписке. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576030> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907244-02-3. – Текст: электронный.

3. Овсянникова, Е.А. Социальная психология: учебное пособие: [16+] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. – 3-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2020. – 163 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279866> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-2221-3. – Текст: электронный.

Нормативно-правовые акты

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации: [с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования

01.07.2020]. – Текст: электронный // Некоммерческие интернет - версии системы КонсультантПлюс. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.

2. Российская Федерация. Законы. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ. – Текст: электронный // Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/.

3. Российская Федерация. Приказы. Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования: Приказ Минобрнауки России от 17.10.2013 N 1155. – Текст : электронный // Правовой портал ГАРАНТ.РУ. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70412244/>.

Периодическая литература

1. Вестник ВИЭПП: научный журнал / учред. и изд. Волжский институт экономики, педагогики и права (Волжский); главный редактор Виноградов В.В.; редакционный совет: Г.Ф. Ушамирская [и др.]. – 2018. – Волжский, 2020. – Издается 2 раза в год. – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – URL: https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=69901. – Текст: электронный.

2. Инновации в образовании / гл. ред. И.В. Сыромятников; учред. Современная гуманитарная академия. – Москва: Современный гуманитарный университет, 2020:– Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=598383. – ISSN 1609-4646. – Текст: электронный.

3. Профессиональное образование в современном мире / гл. ред. С.И. Черных; Новосибирский государственный аграрный университет. – Новосибирск: СО РАН, 2020.– Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=595484 – ISSN 2224-1841. – Текст: электронный.

4. Психология обучения / гл. ред. Т.Н. Березина; учред. Современная гуманитарная академия. – Москва: Современный гуманитарный университет, 2020. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=598387. – ISSN 1561-2457. – Текст: электронный.

5. Социальная педагогика: практический журнал для социальных работников и педагогов / учредитель редакция журнала «Народное образование»; редактор выпуска Гурьянова М. П.; редакционная коллегия: С. В. Дармодехин [и др.]. – М., 2020. – Выходит 4 раза в год. – ISSN 2220-6051. - Текст: непосредственный.

3.4 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет и информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека: сайт. - Москва, 2000. - URL: <https://elibrary.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

2. ONLINE.VIEPP.RU: сайт / МБОУ «Волжский институт экономики, педагогики и права». – Волжский, 2020. – Режим доступа: <https://online.viepp.ru/>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

3. Волжский институт экономики, педагогики и права: сайт / МБОУ «Волжский институт экономики, педагогики и права». – Волжский, 2006. – Обновляется в течение суток. – Режим доступа: <http://www.viepp.ru/>. – Текст: электронный.

4. КиберЛенинка: научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2020. - Обновляется в течение суток. - URL: <https://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный.

5. Некоммерческая интернет-версия системы КонсультантПлюс: сайт. - Москва, 1997. - Обновляется в течение суток. - URL: <http://www.consultant.ru/online>. - Текст: электронный.

6. Фестиваль педагогических идей «Открытый урок»: сайт / Учредитель ИД «Первое сентября». - Москва, 2020. - Обновляется в течение суток. - URL: <http://urok.1sept.ru>. – Текст: электронный.

7. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online»: сайт / Директ-Медиа. - Москва: Директ-Медиа, 2006. - URL: <http://biblioclub.ru>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

Перечень программного обеспечения

1. MicrosoftOfficeStandard 2016 (договор ООО «Компьютерные Информационные Системы» от 01.12.2015 N КИС-485-2015, OPEN 93740388ZZE1606 2014-06-25).

2. MicrosoftWindows 10 Pro (договор ООО «Компьютерные Информационные Системы» от 01.12.2015 N КИС-485-2015, от 31.08.2017 N КИС-519-2017, от 21.11.2017 N КИС-837-2017, OPEN 98108561ZZE1903 2017-03-03, от 30.01.2020 N КИС-128-2020).

3. MicrosoftWindows 8.1 (договор ООО «Компьютерные Информационные Системы» от 22.04.2015 N КИС-122-2015, OPEN 93740388ZZE1606 2014-06-25).

4. MicrosoftWindowsMultipointServerPremium 2012 (договор ООО «Компьютерные Информационные Системы» от 29.11.2012 N КИС-225-2012, OPEN 91258913ZZE1412 2012-12-05).

5. MicrosoftWindowsServer – Standard 2012 (договор ООО «Компьютерные Информационные Системы» от 29.11.2012 N КИС-225-2012, OPEN 91258913ZZE1412 2012-12-05).

6. MicrosoftWindowsServerStandardCore 2016 (договор ООО «Компьютерные Информационные Системы» от 28.02.2017N КИС-087-2017OPEN 98108561ZZE1903 2017-03-03).

7. АИБС «МАРК-SQL» (версия 1.8 / ЗАО НПО «Информ-Система», договор N 18/2004-М от 18.02.2005, Лицензионное соглашение на использование АИБС «МАРК SQL 1.8» N 100320050303 от 10.03.2005).

8. Справочная правовая система (СПС) Консультант Плюс (обновляется постоянно, договор от 09.01.2020№91-К)

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. АИБС «МАРК-SQL» (база данных на 01.01.2020).

2. Справочная правовая система (СПС) Консультант плюс (обновляется постоянно)

3.5 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения дисциплины требуется кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный мультимедийными средствами (проектор и др.), как для проведения лекций, так и для проведения практических занятий.

Организация образовательной деятельности по дисциплине посредством электронного обучения осуществляется с применением технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогического работника.

Помещения для выполнения самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.