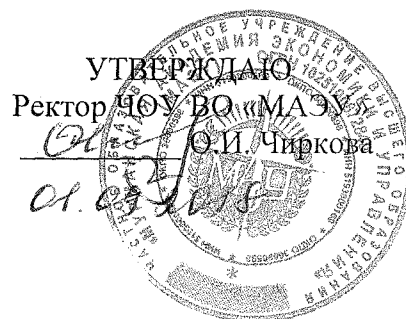




ОДОБРЕНО

Решением
Ученого совета ЧОУ ВО «МАЭУ»
от «01» сентября 2018 г.
Протокол № 01



**Рабочая программа дисциплины
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

Квалификация выпускника

специалист банковского дела

Форма обучения

очная

Мурманск
2018

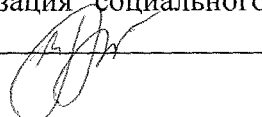
Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 № 67.

Автор: канд. психол. наук Горлов Г.И.


(подпись)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании П(Ц)К «Общие и математические дисциплины» по специальностям 38.02.07 Банковское дело, 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, 40.02.02 Правоохранительная деятельность «20» июня 2018 г., протокол № 10.3

Председатель П(Ц)К «Общие и математические дисциплины» по специальностям 38.02.07 Банковское дело, 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, 40.02.02 Правоохранительная деятельность Грант И.Н.



СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2 СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	10
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..	10
5 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЁННЫХ В ПРОГРАММУ.....	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 38.02.07 «Банковское дело» по специальности специалист банковского дела.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело. Последующие дисциплины: МДК 03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка". Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01- ОК 06.

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;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	У1применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	З1взаимосвязь общения и деятельности
ОК 02	У1применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	З1цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; З2механизмы взаимопонимания в общении
ОК 03	У1использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности
ОК 04	У1применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной	З1 роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении;

	<p>деятельности</p> <p>У2использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</p> <p>З2 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p>
ОК 05	<p>У1применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>З1техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>З2этические принципы общения</p>
ОК 06	<p>У1применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>У2использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общени</p>	<p>З1техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p> <p>З2этические принципы общения</p>

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с	44
<i>Самостоятельная работа</i>	4
Объем образовательной программы	48
в том числе:	
теоретическое обучение	26
лабораторные работы <i>(не предусмотрено)</i>	-
практические занятия	18
семинарское занятие <i>(не предусмотрено)</i>	-
курсовая работа <i>(не предусмотрено)</i>	-
Промежуточная аттестация проводится в форме (экзамен/зачет/ дифф. зачет)	дифф. зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Раздел 1.	ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ			
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	<p><i>Содержание учебного материала</i> 1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. 2. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений</p>	2	2	ОК 01 У131 ОК02 У131 ОК03 У131 ОК04 У131
	<p><i>Практическое занятие</i> Понятие психологии. Составление схемы «Методы психологии».</p>		2	ОК05 У131 ОК06 У131
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Выполнение домашнего задания по теме: «Значение знаний психологии для профессиональной деятельности»</p>		2	
Раздел 2.	ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ			
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	<p><i>Содержание учебного материала</i> 1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры 2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.</p>	2	4	ОК02 У13132 ОК04 У1У23132 ОК05 У131
	<p><i>Практическое занятие</i> Развитие навыков установления контакта</p>		2	ОК09 У131

				<i>OK10 Y131</i>
	Самостоятельная работа Составить схему «Классификации видов речи».		2	
Тема 2.2 Интерактивная функция общения.	Содержание учебного материала 1.Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. 2.Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.	2	4	<i>OK 03 Y131</i> <i>OK 04 Y132</i> <i>OK 05 Y131</i> <i>OK 06 Y231</i>
	Практическое занятие Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.		2	<i>OK 10 Y132</i>
	Практическое занятие Тренинг «Общение».		2	
	Самостоятельная работа		0	
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала 1.Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении 2.Имидж личности. Самопрезентация.	2	4	<i>OK 03 Y131</i> <i>OK 04 Y132</i> <i>OK 05 Y131</i> <i>OK 06 Y231</i>
	Практическое занятие Перцептивная сторона общения: анализ текстов.		2	<i>OK09 Y131</i>
Раздел 3	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ			
Тема 3.1 Средства общения	Содержание учебного материала 1.Вербальная и невербальная коммуникация 2.Понятие эффективного слушания. Виды слушания	2	4	<i>OK 03 Y131</i> <i>OK 04 Y132</i> <i>OK 05 Y231</i>

	<i>Практическое занятие</i> Невербальные средства общения		2	
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	<i>Содержание учебного материала</i> 1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей	2	4	OK 03 У131 OK 04 У132 OK 05 У231
	<i>Практическое занятие</i> Развития контактов между людьми в служебной сфере: анализ ситуаций.		2	
Раздел 4	КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ			
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	<i>Содержание учебного материала</i> 1. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. 2. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	3	4	OK01 У131 OK03 У131 OK04 У232 OK05 У131 OK06 У131
	<i>Практическое занятие</i> Способы управления конфликтами.		2	OK09 У131 OK10 У132
	<i>Практическое занятие</i> Формирование навыков ведения переговоров.		2	
Всего			48	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);
 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
 3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация учебной дисциплины осуществляется в кабинете социально-гуманитарных дисциплин (каб. 213).

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин (каб. 213) оснащен комплектом учебной мебели на 29 человек; электронным УМК по гуманитарным и социально-экономическим дисциплинам, электронными учебными пособиями по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекциями, переносным мультимедийным видеопроектором, демонстрационным экраном, автоматизированным рабочим местом преподавателя с программным обеспечением, доступом к сети Internet. Оснащен программным обеспечением: Лицензионным: операционной системой Windows; офисными программами MicrosoftOffice; электронной библиотечной системой.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Психология общения (СПО) + eПриложение[Электронный ресурс]: Тесты : учебник / Е.И. Рогов. – Электрон. текстовые данные. — Москва: КноРус, 2019. — 260 с. — СПО. — ISBN 978-5-406-06980-6. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/931371> - ЭБС BOOK.ru, по паролю

Дополнительная литература:

1. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.С. Сахарчук. – Электрон. текстовые данные. — Москва: КноРус, 2018. — 196 с. — СПО. — ISBN 978-5-406-06373-6. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927708> - ЭБС BOOK.ru, по паролю

2. Психология [Электронный ресурс]: учебник / П.С. Гуревич. – Электрон. текстовые данные. — Москва: КноРус, 2017. — 439 с. — ISBN 978-5-406-04937-2. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920471> - ЭБС BOOK.ru, по паролю

Интернет-ресурсы:

1. <http://window.edu.ru/> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам
2. <http://school-collection.edu.ru/> - Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов, включающая цифровые образовательные ресурсы, методические материалы, тематические коллекции, инструменты (программные средства), предназначенные для поддержки учебной деятельности и организации учебного процесса

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы</i>
----------------------------	------------------------	-----------------------

		<i>оценки</i>
взаимосвязь общения и деятельности	Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности.	<i>Текущий контроль при проведении:</i> Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
роли и ролевые ожидания в общении	Знание понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении, демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации роли	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
виды социальных взаимодействий	Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
механизмы взаимопонимания в общении	Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния, этапов, стратегий и тактик, используемых в переговорном процессе	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
этические принципы общения	Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
источники, причины, виды и	Знание понятия, причин,	Устный опрос,

способы разрешения конфликтов	видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	тестирование, Выполнение практических работ Промежуточная аттестация в форме диф. зачета: устный ответ на вопрос зачетного билета
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	Текущий контроль при проведении: Оценка результатов выполнения практической работы, самостоятельной работы
использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы. Промежуточная аттестация в форме диф. зачета:

Применение балльно-рейтинговой системы обучения для оценки успеваемости по дисциплине.

Максимальная сумма рейтинговых баллов по учебной дисциплине, заканчивающейся дифференцированным зачетом, по результатам промежуточных этапов контроля в семестре составляет 80. Для допуска к сдаче дифференцированного зачета сумма баллов, набранная обучающимся, должна быть не менее 60 баллов.

Максимальное количество баллов, которое соответствует полному освоению данной дисциплины в семестре в сумме, составляет 100.

Распределение баллов по тематическим блокам дисциплины.

Виды контроля		Номер тематического блока		
			1	2
Текущий рейтинг-контроль	min	X	22	22
	max	Y	31	31

Рубежный рейтинг-контроль	min	Z	8	8
	max	U	9	9
Рейтинг по тематическому блоку	min	X+Z	30	30
	max	Y+U	40	40
Суммарный рейтинг по дисциплине	min	60		
	max	100		

В течение текущего и рубежного контроля, т.е за семестр обучающийся может набрать максимально 80 баллов. Остальные 20 баллов может набрать в период проведения промежуточной аттестации.

Содержание 1-го тематического блока. Раздел 1. Общение как предмет научного знания.
Раздел 2. Функции общения.

Вид контроля	Вид учебных поручений и формы отчетности или контроля	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов	Примечание
Текущий рейтинг- контроль	Посещение занятий, ведение конспекта	7	10	
	Выполнение самостоятельной работы	5	7	
	Работа на практических занятиях/семинарских занятиях	3	5	
	Опрос в начале занятия	7	8	
	Компонент своевременности	0	1	
Рубежный рейтинг- контроль	Тестирование	8	9	
ИТОГО		30	40	

Содержание 2-го тематического блока Раздел 3 Психологические особенности общения.
Раздел 4 Конфликтное общение.

Вид контроля	Вид учебных поручений и формы отчетности или	Минимально е количество баллов	Максимально е количество баллов	Примечание

	контроля			
Текущий рейтинг-контроль	Посещение занятий, ведение конспекта	7	10	
	Выполнение самостоятельной работы	5	7	
	Работа на практических занятиях/лабораторных занятиях	3	5	
	Опрос в начале занятия	7	8	
	Компонент своевременности	0	1	
Рубежный рейтинг-контроль	Тестирование	8	9	
ИТОГО		30	40	

Тестовые задания оцениваются по 5-балльной системе.

Пересчет баллов в традиционные оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70 % до 89 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60 % до 69 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Ответ обучающегося на дифференцированном зачете оценивается суммой от 0 до 20 рейтинговых баллов. Неудовлетворительная оценка выставляется как ноль (0). Если в семестре обучающийся набрал от 60 до 80 баллов, дифференцированный зачет считается сданным на оценку «удовлетворительно». Сдача дифференцированного зачета повышает баллы, а значит и оценку.

Балльные оценки для приёма дифференцированного зачета
Сопоставление шкалы баллов в традиционную шкалу

Традиционная шкала	Шкала баллов	Описание оценок
Отлично	20	<i>Отлично.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено полностью. Сформированные знания и умения позволяют студенту

		выражать собственное мнение по вопросу, дискутировать в рамках междисциплинарной взаимосвязи экзаменуемого учебного курса, предмета, дисциплины, модуля. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные рабочей программой учебные задания выполнены своевременно и качественно. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
Очень хорошо	15	<i>Очень хорошо.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено полностью. Сформированные знания и умения позволяют студенту выражать собственное мнение по вопросу. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Все предусмотренные рабочей программой учебные задания выполнены своевременно и качественно. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
Хорошо	10	<i>Хорошо.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено полностью. Сформированные знания и умения позволяют студенту в целом раскрыть вопрос. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Все предусмотренные рабочей программой учебные задания выполнены своевременно и качественно. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
Удовлетворительно	5	<i>Удовлетворительно.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Сформированные знания и умения позволяют студенту раскрыть вопрос частично. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнено, некоторые из заданий содержат ошибки. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
	3	<i>Посредственно.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено частично, имеются пробелы. Сформированные знания и умения позволяют студенту раскрыть вопрос частично. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом частично сформированы. Половина предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнена, задания содержат ошибки. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов, не менее 60 баллов.
	0	<i>Неудовлетворительно.</i> Теоретическое содержание учебного курса, предмета, дисциплины, модуля освоено менее чем на 50 процентов. Сформированные знания и умения не позволяют студенту раскрыть вопрос. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы. Большая часть предусмотренных рабочей программой учебных заданий не

		выполнена. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов менее 60 баллов.
--	--	---

Пересчет суммы баллов в традиционную оценку

Традиционная оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен
5, отлично, зачтено	90 – 100
4, хорошо, зачтено	85 – 89
	75 – 84
	70-74
3, удовлетворительно, зачтено	65 – 69
	60 – 64
2, неудовлетворительно, не зачтено	Ниже 60 баллов

