



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом Института
сервисных технологий

Протокол № 10 от 24.02.2021
с изм. Протокол № 11 от 16.04.2021
с изм. Протокол № 14 от 30.06.2021
с изм. Протокол № 3 от 20.10.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования -
программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *38.02.07 Банковское дело*

Квалификация: *Специалист банковского дела*

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Копылов В.В</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Баранова А.А.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		Лист 2 из 10

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла ОПОП СПО в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ¹ ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12	применять навыки ведения различных форм деловых бесед, использовать психологические и речевые средства повышения выразительности, владеть техникой эффективного публичного выступления	виды и этапы деловых переговоров, систему мотиваций участников переговорного процесса, специальные технологии общения и групповой работы, возможности и недостатки вербальных средств общения, основные факторы эффективной коммуникации

¹ Приводятся только коды компетенций общих и профессиональных для освоения которых необходимо освоение данной дисциплины; также приводятся коды личностных результатов реализации программы воспитания и с учетом особенностей профессии/специальности в соответствии с Приложением 3 ПОП.



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.2 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	14
Самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов ² , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1.	Понятие коммуникации.		ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10.
Тема 1. 1.1.Особенность делового общения	<i>Лекция.</i> Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли	2	ЛР 6 ЛР 8
	<i>Практическое занятие. Особенности делового общения</i> Что такое деловое общение(коммуникация)? Дайте несколько толкований термина по словарям. Виды делового общения. Каково влияние личностных качеств на общение?	2	ЛР 12
Раздел 2.	Виды коммуникации		ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10.
Тема 2.1. Вербальные средства коммуникации	<i>Лекция. Вербальные средства коммуникации</i> Средства коммуникации. Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения	2	ЛР 6 ЛР 8
	<i>Практическое занятие. Вербальные средства коммуникации</i> Средства коммуникации. Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения	2	ЛР 12
Тема 2.2.	<i>Лекция. Невербальная коммуникация.</i> Невербальные виды коммуникации. Жесты.	2	

² В соответствии с Приложением 3 ПООП.



Невербальная коммуникация	Мимика. Глаза Позы Движения. Касания <i>Практическое занятие. Невербальные виды коммуникации.</i> Невербальные виды коммуникации. Жесты. Позы. Касания	2	
Раздел № 3.	Психология делового общения		
Тема 3.1. Психическая структура личности и практика делового общения	<i>Лекция.</i> Психология общения Деловые переговоры	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
	<i>Практическое занятие.</i> Деловое общение в рабочей группе	2	
Тема 3.2. Деловое общение и психодиагностика	<i>Лекция.</i> Психодиагностика в сфере деловых коммуникаций	2	
	<i>Практическое занятие.</i> Содержание визуальной психодиагностики	2	
Тема 3.3. Конфликты и пути их разрешения	<i>Лекция.</i> Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
	<i>Практическое занятие.</i> Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта	2	
Тема 3.4. Стрессы. Стрессоустойчивость	<i>Лекция.</i> Причины и источники стресса. Обретение стрессоустойчивости	2	
	<i>Практическое занятие.</i> Профилактика стрессов в деловом общении	1	
Раздел № 4.	Этические формы общения		
Тема 4.1. Этика речевой	<i>Лекция – экскурсия. Этика речевой коммуникации.</i> Этика и речь Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Этика устной речи. Этика слушания	1	ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6



коммуникации. Этические формы общения	<i>Лекция. Этические формы общения.</i> Золотое правило этики общения. Наиболее приемлемые этические нормы и принципы. Этика делового общения «по горизонтали»	1	ЛР 8 ЛР 12
	<i>Практическое занятие. Этика речевой коммуникации</i> Этика и речь. Этика и сфера общения Этика и виды речевой деятельности Этика устной речи. Этика слушания	1	
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	2	
	<i>Итого</i>	36	
	<i>Лекции</i>	16	
	<i>Практические</i>	14	

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. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин

Оснащенность учебного кабинета:

Учебная мебель, плакаты, доска, ПК

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные издания

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошева И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <http://znanium.com/catalog/document?id=360749>

2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <https://znanium.com/catalog/product/535092>

3. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

3.2.2. Основные электронные издания

4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

5. Консультант-Плюс

6. Каталог электронных библиотек

<http://www.aonb.ru/iatp/guide/library.html>

7. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки

8. (РГБ) <http://elibrarv.rsl.ru/>

9. <http://www.gumer.info/>

10. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС <hr/> <i>Лист 9 из 10</i>
--	---	--

11. Европейская электронная библиотека Europeana
<http://www.ecsocman.edu.ru/socis>

12. <http://znanium.com>

3.2.3. Дополнительные источники

3. Этика: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 - <http://znanium.com/catalog/product/425302>



4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>Уметь</i></p> <ul style="list-style-type: none">• применять навыки ведения различных форм деловых бесед,• использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,• владеть техникой эффективного публичного выступления <p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none">• виды и этапы деловых переговоров,• систему мотиваций участников переговорного процесса,• специальные технологии общения и групповой работы,• возможности и недостатки вербальных средств общения, <p>основные факторы эффективной коммуникации</p>	<p>наблюдение и оценка выполнения практических заданий; -экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях, - дифференцированный зачет</p>
<p>ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p> <p>ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p> <p>ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.</p>	