

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Рабочая программа дисциплины
 ОЦ.У.12. Психология общения

Направление подготовки: 38.02.07 Банковское дело

Направленность (профиль): Банковское дело

Квалификация выпускника: специалист банковского дела

Форма обучения: очная

Курс	2
Семестр	22
Лекции (час)	16
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	16
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	4
Курсовая работа (час)	
Всего часов	36
Зачет (семестр)	22
Экзамен (семестр)	

Иркутск 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело базовой подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере экономической деятельности.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

1. грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
2. устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
3. мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
4. владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
5. предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
6. использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
7. информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
8. выявлять потребности клиентов;
9. стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

1. особенности социального и культурного контекста;
2. правила оформления документов и построения устных сообщений;
3. способы мотивирования потенциальных клиентов;
4. способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
5. психологические типы клиентов;
6. политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
7. потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
8. организационно-управленческую структуру банка;
9. политику и перспективы развития банка;
10. банковские продукты и услуги;

11. способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам

Изучение дисциплины способствует освоению **общих и профессиональных компетенций**:

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ПК 3.2 Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов;

самостоятельной работы обучающегося 4 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	4
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1	Психологические аспекты общения	18	
Тема 1.1. Введение в дисциплину. Теоретические основы психологии общения	Содержание учебного материала Психология как наука. Психика, сознание. Отрасли психологии. Психология общения. Предмет, задачи психологии общения. Понятие и сущность общения. Роль общения.	2	<i>ОК 05 ПК 3.2</i>
	Практические занятия Эссе на тему «Роль общения в моей будущей профессии»	2	
	Самостоятельная работа Конспект на тему «основы формирования коммуникативных навыков»	1	
Тема 1.2. Общее представление о содержании, функциях и средствах общения	Содержание учебного материала Классификация общения. Виды и стили общения. Функции общения. Этические принципы общения. Психологические способы воздействия в процессе общения. Социально-психологические механизмы (заражение, подражание, идентификация).	2	<i>ОК 05 ПК 3.2</i>
	Практические занятия Подготовка презентации в рамках темы 1.2.	2	
	Самостоятельная работа. Знакомство с методом наблюдения. Наблюдение за невербальными сигналами в процессе общения; анализ и интерпретация.	1	
Тема 1.3. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон	Содержание учебного материала Коммуникативная сторона общения. Коммуникация. Коммуникативный процесс. Коммуникативные барьеры. Коммуникативная компетентность. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Ошибки восприятия. Интерактивная сторона общения. Модели взаимодействия. Трансакции.	2	<i>ОК 05 ПК 3.2</i>
	Практические занятия Тренинговое занятие, направленное на работу по развитию и коррекции самовосприятия. Проверочная работа	2	
Тема 1.4. Проявление индивидуальных особенностей в	Содержание учебного материала Личность в психологии. Психологические теории личности. Структура личности. Индивидуальные свойства личности. Факторы успешного общения. Коммуникативная совместимость. Направленность личности и стиль общения.	2	<i>ОК 05 ПК 3.2</i>

процессе общения	Практические занятия Психодиагностика на определение психологического типа личности. Составление плана личностного развития на основании полученных данных в ходе диагностики.	2	<i>OK 05 ПК 3.2</i>
РАЗДЕЛ 2	Конфликты в деловом общении	9	
Тема 2.1 Конфликт, сущность конфликта, его характеристики	Содержание учебного материала Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Функции конфликта. Источники и причины конфликта. Динамика развития и структура конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	2	<i>OK 05 ПК 3.2</i>
	Практические занятия: Решение ситуационных задач, работа группами (4-5 человек), обсуждение, предоставление рекомендаций по разрешению конфликтных ситуаций. Публичное выступление, доклады.	2	
	Самостоятельная работа Подбор психодиагностических методик для выявления конфликтных качеств личности. Описание эффективности выбранных методик.	1	
Тема 2.2. Конфликты в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях. Способы урегулирования конфликтов.	2	<i>OK 05 ПК 3.2</i>
	Практические занятия Анализ конфликтных ситуаций. Тестирование на выявление уровня конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах. Формулировка саморекомендаций на основе полученных результатов диагностики.	2	
РАЗДЕЛ 3	Психология профессиональной деятельности	9	
Тема 3.1 Работа в коллективе	Содержание учебного материала Понятие группы, команды. Роли в группе. Групповые эффекты. Социально-психологический климат в коллективе. Феномен лидерства и руководства.	2	<i>OK 05 ПК 3.2</i>
	Практические занятия Устный опрос. Правила аргументирования (деловая игра).	2	
	Самостоятельная работа Подготовка творческой работы «Этико-психологические аспекты трудовой деятельности и профессиональное развитие».	1	
Тема 3.2. Профессиональный стресс	Содержание учебного материала Стресс и его особенности. Профессиональное выгорание. Причины возникновения профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания.	2	<i>OK 05 ПК 3.2</i>

	Практические занятия Ситуационные задачи. Публичные выступления в рамках темы 3.2. Обсуждения, дискуссия.	2	
Всего:	36		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета информатики.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

Основные источники:

12. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/536854/p.2> (дата обращения: 30.05.2024).
13. Истратова О. Н. Эффективное общение в профессиональном становлении личности: учебное пособие / О. Н. Истратова, И. С. Лабынцева, Ю. К. Дуганова. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2021. — 155 с. // Цифровой образовательный ресурс IPRSMART — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121895.html>.
14. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/541184/p.2> (дата обращения: 30.05.2024).

Дополнительные источники

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://www.urait.ru/bcode/536158/p.1> (дата обращения: 30.05.2024).
2. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>.
3. Суворова Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности: учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html>.

Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека.
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал.
3. [Lib-catalog.isea.ru](http://lib-catalog.isea.ru)
4. www.iprbookshop.ru - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART.

3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **32 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **9 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Проявление индивидуальных особенностей в процессе общения.	1	Интерактивная лекция
Стресс и его особенности. Синдром эмоционального выгорания: сущность и профилактика.	2	Интерактивная лекция
Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Основные ошибки восприятия.	2	Тренинговое занятие
Конфликты в профессиональной деятельности.	2	Кейс-метод
Работа в коллективе. Правила аргументирования.	2	Деловая игра

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p><i>Знает:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> <p><i>Умеет:</i> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p>	<p>Сформированность коммуникативных компетенций, проявление такта и соблюдение этических норм при взаимодействии с людьми; Знания социальных и культурных основ при выстраивании коммуникативного процесса; Знание правил оформления документов и грамотность в выстраивании устных сообщений.</p>	<p><i>Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, промежуточная аттестация в форме устного зачета.</i></p>

Составитель программы: Копылова О. Н., Лыкосова Д. Ф.