

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность  
*38.02.07 Банковское дело*

Квалификация выпускника:

*Специалист банковского дела*

Казань 2019

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» (для 2019 года набора) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 69, и учебными планами, утвержденными Ученым советом Российского университета кооперации.

*Разработчики:*

*Смирнов Н.А.*, преподаватель СПО кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации

**Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) от 15.03.2019, протокол №7

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

©Казанский кооперативный  
институт (филиал) Российского  
университета кооперации, 2019  
© Смирнов Н.А. 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» .....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины: .....	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины .....	5
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения».....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....	13
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
3.2. Информационное обеспечение обучения: .....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом, утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации 5 февраля 2018 г, № 67, и учебными планами, утвержденными Ученым советом Российского университета кооперации по специальности 38.02.07 Банковское дело.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

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

Цель - сформировать компетенции обучающегося в области развития личностно-ориентированной направленности профессионального мышления, совершенствования навыков межличностного и профессионального взаимодействия, психологического анализа различных жизненных и профессиональных ситуаций, раскрыть причины и динамику развития конфликтной ситуации в общении, показать как деструктивную, так и конструктивную стороны конфликта в психологии общения.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- изучение теоретических основ психологии как науки;
- изучение структуры личности и психических процессов;
- изучение основ педагогики;
- изучение уровневой представленности образовательного процесса в России;
- изучение соотношения основных понятий психологии.
- овладение знаниями в области исследования психологии общения и отношений;
- повышение компетентности студентов в вопросах эффективного взаимодействия в общении;
- формирования психологической готовности к разрешению конфликтных ситуаций.

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

- понятие и структуру общения; общение как категория психологии.
  - взаимосвязь общения и деятельности;
  - цели, функции, виды и уровни общения, этические принципы общения;
  - роли и ролевые ожидания в общении;
  - виды социальных взаимодействий;
  - механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
  - психологическое восприятие личности, функции психологического восприятия, основные способы восприятия;
  - барьеры восприятия;
  - понятие психологических защит;
  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
- уметь**
- владеть технологией эффективного общения (моделирование общения, организация общения, управление общением, рефлексия общения);
  - проводить психологический анализ собственной деятельности
  - использовать способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины**

	<b>Очное обучение</b>	<b>Заочное обучение</b>
Максимальная учебная нагрузка обучающегося, в том числе:	39	39
обязательная аудиторная учебная нагрузка	34	16
самостоятельная работа	3	21
консультации	2	-
промежуточная аттестация	-	2

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

#### *очная форма обучения*

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	39
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	34
в том числе: теоретическое обучение	16
практические занятия	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	3
<b>Консультация</b>	2
<b>Промежуточная аттестация</b> (4 семестр) на базе основного общего образования (2 семестр) на базе основного среднего образования	дифф зачет

#### *заочная форма обучения*

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	39
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	16
в том числе: теоретическое обучение	6
практические занятия	10
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	21
<b>Промежуточная аттестация</b> (2 курс) на базе основного общего образования (1 курс) на базе основного среднего образования	2 дифф зачет

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических занятий, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Тема 1. Общение. Структура и средства общения</b>	<b><u>Содержание учебного материала</u></b> <u>Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Понятие и структура общения; общение как категория психологии. Роль общения в профессиональной деятельности.</u> <u>Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.</u> <u>Взаимосвязь общения и деятельности.</u>	2	1
	<b><u>Практические занятия</u></b> Тренинговые занятия ( Психология общения) Выполнение тестовых методик «Моя ведущая сторона в общении»	2	2
	<b><u>Самостоятельная работа обучающегося</u></b> Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	1	3
<b>Тема 2. Невербальные формы общения</b>	<b><u>Содержание учебного материала</u></b> <u>Роль невербальных компонентов в общении.</u> <u>Осознание невербальной стороны общения (участия тела в общении).</u> Жесты. Мимика. Позы и телодвижения человека.	2	1
	<b><u>Практические занятия</u></b> Практическое проведение методик на распознавание таблицы Шульте	2	2
	<b><u>Самостоятельная работа обучающегося</u></b> Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	1	3

<b>Тема 3. Вербальное общение. Речевые средства общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Особенности языка. <u>Тембр и интонация в психологии общения.</u> <u>Языковые средства передачи информации.</u> <u>Активное слушание.</u>	2	1
	<b>Практические занятия</b> <u>Практическое проведение методик на определение типа темперамента, характера, способностей.</u> Написание эссе на тему «Моя направленность и цели»	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающегося</b> Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	1	3
<b>Тема 4. Структура общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> <u>Структура общения: коммуникативная сторона, перцептивная сторона; интерактивная сторона.</u> Общение как обмен информацией. <u>Коммуникативные барьеры Технологии обратной связи в говорении и слушании.</u> Общение как взаимодействие. <u>Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.</u> Общение как восприятие людьми друг друга. <u>Механизмы взаимопонимания в общении.</u> <u>Имидж личности. Самопрезентация.</u>	2	1
	<b>Практические занятия</b> Проведение тренинговых занятий на Антиципационную состоятельность	2	2
<b>Тема 5. Манипулирование в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие манипуляции. <u>Манипулятивные формы общения.</u> <u>Способы манипуляции.</u> <u>Противодействие манипуляции.</u>	2	1
	<b>Практические занятия</b> Решение кейсов «Манипуляции в рабочей среде»	2	2



<b>Тема 6. Механизмы межличностного восприятия</b>	<i><u>Содержание учебного материала</u></i> <u>Психологическое восприятие личности.</u> <u>Функции психологического восприятия.</u> <u>Основные способы восприятия.</u> <u>Барьеры восприятия.</u>	2	1
	<i><u>Практические занятия</u></i> Решение кейсов «Барьеры в общении»	2	2
<b>Тема 7. Психологические защиты в общении</b>	<i><u>Содержание учебного материала</u></i> <u>Понятие психологических защит.</u> <u>Барьеры в общении.</u> <u>Способы нейтрализации психологических барьеров. Функции и роль психологических барьеров в общении.</u>	2	1
	<i><u>Практические занятия</u></i> Тренинг «Эффективное общение»	2	2
<b>Тема 8. Конфликты в общении</b>	<i><u>Содержание учебного материала</u></i> <u>Источники, причины и методы разрешения конфликтов.</u>	2	1
	<i><u>Практические занятия</u></i> Тренинг «Социально-психологически тренинг разрешения конфликтов»	4	2
<b>Итого часов по дисциплине</b>		<b>16/18/3</b>	

*заочная форма обучения*

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, практических занятий, самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Уровень усвоения</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Тема 1. Общение. Структура и средства общения</b>	<i><u>Содержание учебного материала</u></i> <u>Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Понятие и структура общения; общение как категория психологии. Роль общения в профессиональной деятельности.</u> <u>Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.</u> <u>Взаимосвязь общения и деятельности.</u>	2	1

	<b><i>Самостоятельная работа обучающегося</i></b> Тренинговые занятия (Психология общения) Выполнение тестовых методик «Моя ведущая сторона в общении»	2	2
	Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	2	3
<b>Тема 2. Невербальные формы общения</b>	<b><i>Самостоятельная работа обучающегося</i></b> <u>Роль невербальных компонентов в общении.</u> <u>Осознание невербальной стороны общения (участия тела в общении).</u> Жесты. Мимика. Позы и телодвижения человека.	2	1
	Практическое проведение методик на распознавание таблицы Шульце	2	2
	Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	2	3
<b>Тема 3. Вербальное общение. Речевые средства общения.</b>	<b><i>Содержание учебного материала</i></b> Особенности языка. <u>Тембр и интонация в психологии общения.</u> <u>Языковые средства передачи информации.</u> <u>Активное слушание.</u>	4	1
	<b><i>Практические занятия</i></b> <u>Практическое проведение методик на определение типа темперамента, характера, способностей.</u> Написание эссе на тему «Моя направленность и цели»	8	2
	<b><i>Самостоятельная работа обучающегося</i></b> Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	2	3

<b>Тема 4. Структура общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения.</b>	<i>Самостоятельная работа обучающегося</i> <u>Структура общения: коммуникативная сторона, перцептивная сторона, интерактивная сторона.</u> Общение как обмен информацией. <u>Коммуникативные барьеры Технологии обратной связи в говорении и слушании.</u> Общение как взаимодействие. <u>Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.</u> Общение как восприятие людьми друг друга. <u>Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.</u>	2	1
	<i>Практические занятия</i> Проведение тренинговых занятий на Антиципационную состоятельность	2	2
	<i>Самостоятельная работа обучающегося</i> Конспектирование тем по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	2	3
<b>Тема 5. Манипулирование в общении</b>	<i>Самостоятельная работа обучающегося</i> Понятие манипуляции. <u>Манипулятивные формы общения.</u> <u>Способы манипуляции.</u> <u>Противодействие манипуляции.</u>	2	1
	Решение кейсов «Манипуляции в рабочей среде»	2	2
	Конспектирование тем по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	2	3
<b>Тема 6. Механизмы межличностного восприятия</b>	<i>Самостоятельная работа обучающегося</i> <u>Психологическое восприятие личности.</u> <u>Функции психологического восприятия.</u> <u>Основные способы восприятия.</u> <u>Барьеры восприятия.</u>	2	1
	Решение кейсов «Барьеры в общении»	2	2

	Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	2	3
<b>Тема 7. Психологические защиты в общении</b>	<i><b>Самостоятельная работа обучающегося</b></i> <u>Понятие психологических защит.</u> <u>Барьеры в общении.</u> <u>Способы нейтрализации психологических барьеров. Функции и роль психологических барьеров в общении.</u>	2	1
	Тренинг «Эффективное общение»	2	2
	Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	2	3
<b>Тема 8. Конфликты в общении</b>	<i><b>Самостоятельная работа обучающегося</b></i> <u>Источники, причины и методы разрешения конфликтов.</u>	2	1
	Тренинг «Социально-психологический тренинг разрешения конфликтов»	2	2
	Конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов, рефератов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	2	3
<b>Итого часов по дисциплине</b>		<b>6/10/21</b>	

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**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

*Программное обеспечение:*

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning
  - b. Windows 8/
2. Система тестирования INDIGO
3. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения:**

##### **Основная литература**

Рогов, Е.И. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник / Е.И. Рогов. — Москва : КноРус, 2018. — 264 с. - (СПО). - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927031>

##### **Дополнительная литература**

1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=766784>

2. Сахарчук Е.С. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — СПО. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927708>

3. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Н.В. Бордовской. — Москва : КноРус, 2017. — 296 с. — Для бакалавров. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/922389>

4. Кошева, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. -

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Результаты обучения (умения, знания)	Формы контроля результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
Владение технологией эффективного общения (моделирование общения, организация общения, управление общением, рефлексия общения).	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Проводить психологический анализ собственной деятельности	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Использовать способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
Понятие и структура общения; общение как категория психологии.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Взаимосвязь общения и деятельности.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Цели, функции, виды и уровни общения. Этические принципы общения.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Роли и ролевые ожидания в общении	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Виды социальных взаимодействий	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Механизмы взаимопонимания в общении. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Психологическое восприятие личности. Функции психологического восприятия. Основные способы восприятия.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Барьеры восприятия.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Понятие психологических защит.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Доклады, эссе, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа. Экзамен