



**Частное учреждение профессионального образования  
«Высшая школа предпринимательства»  
(ЧУПО «ВШП»)**

## **Рабочая программа учебной дисциплины ОУД.15 «Психология»**

для специальности среднего профессионального образования:

38.02.07 Банковское дело

Квалификация базовой подготовки: **специалист банковского дела**

### **ПРИНЯТО**

Протокол заседания педагогического  
совета ЧУПО «ВШП»

№ 01 от «30» августа 2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ЧУПО «ВШП»  
Директор Аллабян М.Г.



Документ подписан электронной цифровой подписью  
VSHR EDS GEN 1, уникальный ключ документа:

**3С3Е-2124-8В4А-QD13**

Организация: ЧУПО «ВШП», ИНН: 6950196440  
Дата подписания: 04.10.2021 12:16 MSK  
Подписал: Лукичёва К. А.

**Тверь, 2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. Паспорт учебной дисциплины</b>	4
<b>2. Структура и содержание учебной дисциплины</b>	6
<b>3. Условия реализации учебной дисциплины</b>	11
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины</b>	13

## **1. паспорт ПРОГРАММЫ рабочей ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Документационное обеспечение управления».**

#### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью ОПОП специальности (специальностям) СПО 38.02.07 «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО» и составлена на основе федерального компонента государственного стандарта среднего общего образования на базовом уровне

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

Учебная программа «Психология общения» относится к общеобразовательной подготовке основного общего образования.

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

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- составлять резюме и объявление о текущей вакансии;
- эффективно разрешать спорные и конфликтные ситуации.

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

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- фазы и причины развития стресса и способы борьбы с ним;

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 59 часов,

в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося- 6 часов;

самостоятельной работы обучающегося -53 часов

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>59</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>6</b>
в том числе:	
практические занятия	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>53</b>
- выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций	45
- составление кроссвордов, тестовых заданий	8
<b>Итоговая аттестация</b> в форме <i>дифференцированного 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	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы</b>		<b>9</b>	

психологии и общения			
Тема 1.1. Этика и культура поведения	<b>Содержание учебного материала</b>		1
	1	<p><b>Основные принципы и понятия дисциплины</b>          Объект и предмет дисциплины «Психология общения». Психология. Этика. Деловая этика. Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Профессиональная этика. Управленческая этика: понятие, принципы и значение. Деловые отношения и деловое общение. Правила эффективного общения. Этические принципы общения</p>	
	2	<p><b>Этика делового общения</b>          Этические механизмы делового общения. Этические нормы делового общения. Место этики в деловом общении. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этические нормы и нравственные императивы делового общения (по Грайсу Г.П.). Нравственные эталоны и образцы поведения при общении «сверху –вниз». Формы распоряжения. Этика делового общения «снизу –вверх», по горизонтали и вертикали</p>	
<p><b>Практические занятия:</b>          1. Умение общаться</p>		0,5	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение домашних заданий по разделу 1. Выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b></p> <p>Основные принципы бизнеса:</p> <p>Принципы международного бизнеса;</p> <p>принципы взаимоотношений организации с покупателями;</p> <p>принципы взаимоотношений организации с владельцами;</p> <p>принципы взаимоотношений организации с персоналом.</p> <p>Роль этикета в моей будущей профессии</p>	8,4			
<p><b>Раздел 2</b></p> <p><b>Условия и технологии эффективной коммуникации</b></p>		15			
<p><b>Тема 2.1.</b></p> <p><b>Слагаемые эффективного делового общения</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <table border="1" data-bbox="320 1464 1129 1926"> <tr> <td data-bbox="320 1464 411 1926">1</td> <td data-bbox="411 1464 1129 1926"> <p><b>Понятие структуры, виды и содержание процесса общения</b></p> <p>Виды, уровни, структура и стили общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Стороны общения. Деловая коммуникация. Задачи и функции делового общения. Условия эффективности деловой коммуникации. Личностные факторы, влияющие на деловое общение. Содержание и основная цель делового общения.</p> </td> </tr> </table>	1	<p><b>Понятие структуры, виды и содержание процесса общения</b></p> <p>Виды, уровни, структура и стили общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Стороны общения. Деловая коммуникация. Задачи и функции делового общения. Условия эффективности деловой коммуникации. Личностные факторы, влияющие на деловое общение. Содержание и основная цель делового общения.</p>		2
1	<p><b>Понятие структуры, виды и содержание процесса общения</b></p> <p>Виды, уровни, структура и стили общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Стороны общения. Деловая коммуникация. Задачи и функции делового общения. Условия эффективности деловой коммуникации. Личностные факторы, влияющие на деловое общение. Содержание и основная цель делового общения.</p>				

3	<p><b>Интерактивная и перцептивная стороны общения</b></p> <p>Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Роль восприятия в процессе общения, факторы превосходства, факторы привлекательности, фактор отношения к нам окружающих. Типичные искажения восприятия: Эффект ореола, эффект проекции, эффект первичной новизны. Психологические механизмы восприятия. Виды социального взаимодействия. Три «Эго состояния» человека: дитя, взрослый, родитель. Ориентация на контроль, на понимание, на кооперацию, на конкуренцию.</p>		
3	<p><b>Механизмы взаимодействия в процессе общения</b></p> <p>Основные механизмы познания. Способы воздействия партнеров друг на друга. Препятствия к эффективности общения. Пути повышения эффективности общения. Приемы привлечения притяжения (аттракции). Compliment. Меры, направленные на повышение эффективности общения в сфере рыночных отношений.</p>		
4	<p><b>Основы конструктивной критики</b></p> <p>Виды неконструктивной критики. Характеристики конструктивной критики. Модель критического сообщения. Условия применения конструктивной критики.</p>		
<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>2. «Я-высказывания»</p>		0,5	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение домашних заданий по разделу 2. Выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций, составление кроссвордов и тестовых заданий</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b></p> <p>Механизмы межличностного восприятия</p> <p>Активное и пассивное слушанье</p> <p>Стили общения</p> <p>Рефлексивное слушанье</p> <p>Нерефлексивное слушанье</p> <p>Эмпатическое слушанье</p> <p>Правила «я-высказываний»</p>	14,5					
<p><b>Раздел 3</b></p> <p><b>Технология и психология делового общения</b></p>		22					
<p><b>Тема 3.1.</b></p> <p><b>Деловое общение и его формы</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <table border="1" data-bbox="320 1352 1129 2031"> <tr> <td data-bbox="320 1352 411 1733">1</td> <td data-bbox="411 1352 1129 1733"> <p><b>Деловая беседа как основная форма делового общения</b></p> <p>Основные этапы деловой беседы. Эффективные методы начала беседы. Ведение беседы.</p> <p>Вопросы и замечания в ходе деловой беседы.</p> <p>Правила эффективного реагирования на замечания собеседников. Выход из беседы.</p> <p>Убеждение как один из методов деловой беседы.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1733 411 2031">2</td> <td data-bbox="411 1733 1129 2031"> <p><b>Деловое совещание</b></p> <p>Служебные совещания. Виды совещаний по общей целевой направленности. Эффективность служебного совещания. Основные цели делового совещания. Возможные недостатки совещания. Повестка дня и регламент совещания. Правила</p> </td> </tr> </table>	1	<p><b>Деловая беседа как основная форма делового общения</b></p> <p>Основные этапы деловой беседы. Эффективные методы начала беседы. Ведение беседы.</p> <p>Вопросы и замечания в ходе деловой беседы.</p> <p>Правила эффективного реагирования на замечания собеседников. Выход из беседы.</p> <p>Убеждение как один из методов деловой беседы.</p>	2	<p><b>Деловое совещание</b></p> <p>Служебные совещания. Виды совещаний по общей целевой направленности. Эффективность служебного совещания. Основные цели делового совещания. Возможные недостатки совещания. Повестка дня и регламент совещания. Правила</p>		
1	<p><b>Деловая беседа как основная форма делового общения</b></p> <p>Основные этапы деловой беседы. Эффективные методы начала беседы. Ведение беседы.</p> <p>Вопросы и замечания в ходе деловой беседы.</p> <p>Правила эффективного реагирования на замечания собеседников. Выход из беседы.</p> <p>Убеждение как один из методов деловой беседы.</p>						
2	<p><b>Деловое совещание</b></p> <p>Служебные совещания. Виды совещаний по общей целевой направленности. Эффективность служебного совещания. Основные цели делового совещания. Возможные недостатки совещания. Повестка дня и регламент совещания. Правила</p>						

		<p>проведения совещания. Блокирующие ситуации в ходе совещания. Способы нейтрализации участников, играющих блокирующие роли. Итоговый анализ совещания.</p>		
3	<p><b>Психологические аспекты переговорного процесса</b></p> <p>Психологическая суть переговоров. Деловые переговоры. Особенности переговоров. Основные стратегии ведения переговоров: позиционный торг (понятие позиций и интересов, два стиля позиционного торга - мягкий и жесткий, особенности и недостатки позиционного торга) и переговоры на основе взаимного учета интересов (особенности и трудности при реализации этой стратегии). Психологические механизмы переговорного процесса. Технология переговоров. Принципы конструктивного взаимодействия в ходе переговоров. Психологические условия успехов на переговорах</p>			
5	<p><b>Психология и этика трудоустройства</b></p> <p>Рекомендации по эффективному поведению на рынке труда. Схема подготовки к встрече с работодателем. Возможные причины отказа в работе. Типичные вопросы собеседования в переговорах с работодателем. Вопросы, которые нужно выяснить, устраиваясь на работу. Телефонные переговоры о трудоустройстве.</p>			
	<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>3. Ролевая игра направленная на развитие невербального общения «Пойми меня»;</p> <p>4. Составление резюме, объявления об имеющейся вакансии</p> <p>5. Ролевая игра «Процесс трудоустройства»</p>	0,5		

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение домашних заданий по разделу 3. Выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций, составление кроссвордов и тестовых заданий</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b></p> <p>Блокирующие ситуации входе проведения делового совещания и правила их нейтрализации;  Подготовка к публичному выступлению;  Основная часть публичного выступления;  Паузы в речи их виды и особенности во время проведения публичных выступлений;  Различные стратегии проведения переговоров их особенности и недостатки;  Этические нормы и принципы телефонного разговора;  Правила поведения в телефонной беседе;  Общие требования написания деловых писем;  Требования к содержанию деловых писем;  Невербальные особенности и правила трактовки невербальных сигналов;  Интерпретация различных видов жестов собеседника;  Проксемика: зоны и территории в невербальном пространстве человека;  Основные черты характера и особенности отражения их в почерке;  Основные черты характера и особенности отражения их в походке.</p>	21,5	
<p><b>Раздел 4</b>  <b>Психология стрессовых и конфликтных ситуаций</b></p>		11	
	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>		2

<b>Тема 4.</b> <b>1.</b> <b>Проблемы конфликтов и стресса в общении</b>	1	<b>Понятие причины и источники стресса и способы его профилактики</b> Понятия: стресс, дистресс, фрустрация, эустресс. Фазы развития стресса. Физиологическая природа стресса. Причины и источники стресса: организационные, организационно-личностные, организационно-производственные, факторы, личные проблемы. Психологические методы борьбы со стрессом. Профилактика стрессов в деловом общении: Индивидуальные стратегии и тактики стрессоустойчивого поведения по Г. Селье.		
	2	<b>Конфликты в деловом общении</b> Культура межличностных конфликтов. Межличностный конфликт. Виды, источники и причины конфликтов. Прямые и косвенные методы погашения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. Способы и правила разрешения конфликтов		
	<b>Практические занятия:</b> 6. Аутогенная тренировка (активная, пассивная), сеанс релаксации 7. Решение конфликтных ситуаций		0,5	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение домашних заданий по разделу 4. Выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций, выполнение психологических тестов. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> Сильные и слабые аргументы в споре, правила В.Л.Леви; Правила для участников спора; Основные заблуждения в споре; Правила нейтрализации оппонента. Антистрессовое руководство Антистрессовое подчинение Концепция поисковой активности В.С. Ротенберга и В.В. Аршавского.		10,5	

	Психологические методы профилактики стресса и формирования стрессоустойчивого поведения; Применение техник арттерапии в течение работы в комнате психологической разгрузки.		
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	
<b>Всего</b>		<b>59</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 УЧЕБНОЙ дисциплины**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся (10 мест);
- рабочее место преподавателя (1 место);
- комплект учебно-наглядных пособий;
- учебные материалы (модули) для обучающихся: схемы, таблицы, презентации
- рабочие листы для обучающихся;
- спецификации модулей для преподавателя

##### **Технические средства обучения:**

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

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

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

- 1.Бороздина Г.В. Психология делового общения.. – М., 2014. -295с.
- 2.Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической

практике. — СПб.: Речь, 2015. — 283 с.

3. Кибанов А.Я. Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М., 2013. – 368с.
4. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ под ред. В.Н. Лавриенко.- М., 2014. – 415с.
5. Пашкова А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. – М., 2014. 120 с.
6. Пономаренко Л.П., Белоусова Р.В Психология общения: в 2 ч. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2015. – ч.2– 192с.
7. Рева В.Е. Деловое общение, Пенза, ПГУ, 2014.- 240с.

#### **Дополнительные источники:**

8. Анцупов А.Я. Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2013. – 551с.
9. Батаршев А.В. диагностика способности к общению. – СПб. Питер, 2014.- 176с.
10. Вересов Н.Н. Психология управления: Учебное пособие – М.: Воронеж НПО «МОДЭК», 2015. – 300

#### **Интернет-источники:**

1. Деловая психология библиотека учебной и научной литературы - [Электронный ресурс]: [http://sbiblio.com/biblio/archive/morosov\\_delovaja/04.aspx](http://sbiblio.com/biblio/archive/morosov_delovaja/04.aspx)
2. Деловая психология Морозов А.В. учебник - [Электронный ресурс]: [http://bookap.info/psymoney/morozov\\_delovaya\\_psihologiya/gl22.shtm](http://bookap.info/psymoney/morozov_delovaya_psihologiya/gl22.shtm)
3. Психология и этика делового общения Лавриенко В. Учебник - [Электронный ресурс]: <http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>
4. Библиотека прикладной психологии - [Электронный ресурс]: <http://www.mirpozitiva.ru/lib/obshenie.html>

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины**

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачета, который проводит преподаватель.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Для промежуточной аттестации и текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки (таблицы).

<p align="center"><b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b></p>	<p align="center"><b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b></p>
<p><b>Знать:</b> - этические принципы общения;</p> <p><b>Уметь:</b> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Оценка точности определения понятий, полноты устных ответов</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы (по выбору: сообщение, доклад, реферат.)</p> <p>Оценка результатов выполнения практических занятий (упражнений):</p> <p>1. Умение общаться</p>

<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, ведения беседы, убеждения;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- составлять резюме и объявление о текущей вакансии;</li> </ul>	<p>Оценка точности определения понятий, полноты устных ответов</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы (по выбору: сообщение, доклад, реферат)</p> <p>Оценка результатов выполнения практических занятий (упражнений):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Я-высказывания»</li> <li>2. Ролевая игра направленная на развитие невербального общения «Пойми меня»;</li> <li>3. Составление резюме, объявления об имеющейся вакансии</li> <li>4. Ролевая игра «Процесс трудоустройства»</li> </ol>
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- фазы, причины развития стресса и способы борьбы с ним;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li> <li>- эффективно разрешать спорные и конфликтные ситуации.</li> </ul>	<p>Оценка точности определения понятий, полноты устных ответов</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы (по выбору: сообщение, доклад, реферат)</p> <p>Оценка результатов выполнения практических занятий (упражнений):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аутогенная тренировка (активная, пассивная), сеанс релаксации</li> <li>2. Решение конфликтных ситуаций</li> </ol>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией.