

	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ульяновский техникум питания и торговли»		
	Наименование документа: Программа учебной дисциплины «Психология общения» Условное обозначение: ОГСЭ.05 Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006 (п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 7.5, 8.2.3, 8.4, 8.5)	Редакция № 1 Изменение № 0	Лист 1 из 15
			Экз. №

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ


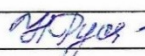
СГ.06. «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

38.02.07 «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»

2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины СГ.06. Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 38.02.07 Банковское дело (Утв. Минпросвещения РФ. Приказ № 856 от 14.11.2023г ПОП Утверждено 09.09.2024г №119)

<i>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА</i>	<i>УТВЕРЖДАЮ</i>
<i>на заседании МК УГПС 38.00.00. «Экономика и управление» Председатель МК</i>	<i>Заместитель директора по научно-методической работе</i>
 <i>Т.Н.Еграшкина</i>	 <i>Н. С. Русецкая</i>
<i>Протокол №1 от 28.08.2025 г</i>	<i>28.08.2025 г</i>

Преподаватель: Залалова Алсу Радиковна

Рецензенты: Начальник управления прямых продаж ПАО Сбербанк
В.Г. Абянова

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ...3**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....4**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ...8**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...9**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 38.02.07 Банковское дело

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций: ОК 01, ОК 04, ЦОДНВ.2, ЦОДНВ.3, ЦОФВ.5, ЦОПТВ.3, ЦОПТВ.4, ЦОПТВ.6, ЦОЦНП.4.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 04	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом; использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; применять техники и правила ведения делового общения; применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения; распознавать и избегать открытых конфликтов	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, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; правила эффективной коммуникации; принципы делового общения; навыки саморегуляции стрессовых состояний; признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции; основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов

Инвариантные целевые ориентиры программы воспитания

ЦОДНВ.2	Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан.
ЦОДНВ.3	Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения.
ЦОФВ.5.	Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей.
ЦОПТВ.3.	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и

	самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.
ЦОПТВ.4.	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.
ЦОПТВ.6.	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе
ЦОЦНП.4 .	Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	56
в том числе в форме практической подготовки	
в том числе:	
теоретическое обучение	46
практические занятия	10
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Раздел 1.	ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ		56	
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала		5	ОК 01, ОК 04. ЦОПТВ.3.
	1.	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия.	1	
	2.	Роль общения в профессиональной деятельности. Мотивация учения. Проведение диагностики психофизиологических состояний личностинаправленных на выявление осознанной готовности к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности: методика «Профессиональное и межличностное общение», «Мотивация» Реан.	1	
	3.	Единство общения и деятельности.	1	
	4.	Общение в системе общественных и межличностных отношений.	1	
	5.	Виды и функции. Структура и средства общения.	1	
Раздел 2.	ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ			
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	Содержание учебного материала		6	ОК 01, ОК 04. ЦОДНВ.3.
	6.	Понятие коммуникации, средства коммуникации, структура коммуникативного процесса.	1	
	7.	Общение как обмен информацией. Теория взаимодействия.	1	
	8.	Коммуникативные барьеры. <i>Дискуссия о понимании ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения по теме: «Понимание жизненных позиций».</i>	1	

	9.	Технологии обратной связи в говорении и слушании.	1	
	10.	Методы развития коммуникативных способностей.	1	
	11.	Толерантность как средство повышения эффективности общения.	1	
	В том числе, практических занятий		2	
	12.	Практическое занятие № 1. Выполнение теста: «Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения».	1	
	13.	Практическое занятие № 2. Тренинг по развитию коммуникативных навыков.	1	
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала		7	ОК 01, ОК 04. <i>ЦОПТВ.6.</i>
	14.	Общение как взаимодействие. Типы взаимодействий.	1	
	15.	Стратегии и тактики взаимодействия.	1	
	16.	Структура, виды и динамика партнерских отношений.	1	
	17.	Правила корпоративного поведения в команде.	1	
	18.	Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.	1	
	19.	Методы психологического влияния в процессе общения.	1	
	20.	<i>Понятие «харизмы». Позиции и ориентации в деловом общении. Проведение деловой игры направленной на формирование представления о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе «Производственное совещание».</i>	1	
	В том числе, практических занятий		2	
	21.	Практическое занятие № 3. Тренинг «Эффективные пути взаимодействия».	1	
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала		6	ОК 01, ОК 04. ЦОДНВ.2.
	23.	Понятие социальной перцепции. Факторы оказывающие влияние на восприятие.	1	
	24.	Искажения в процессе восприятия.	1	

	25.	Общение как восприятие людьми друг друга.	1	
	26.	Механизмы взаимопонимания в общении.	1	
	27.	Имидж личности. Самопрезентация. Проведение дискуссии направленное на проявление уважения к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России по теме «Я – личность, я важен».	1	
	28.	Эффект ореола. Эффект первичности и новизны. Исследования А.А. Бодалева, П. Уилсона.	1	
	В том числе, практических занятий		2	
	29.	Практическое занятие № 5. Семинар на тему: «Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».	1	
	30.	Практическое занятие № 6. Самодиагностика оценки коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2) (Никиреев Е. М., 2004). Проигрывание ролей с той или иной ситуации.	1	
Раздел 3	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ			
Тема 3.1 Средства общения	Содержание учебного материала		7	ОК 01, ОК 04. ЦОПТВ.4.
	31.	Вербальная и невербальная коммуникация.	1	
	32.	Структура вербальных и невербальных средств общения.	1	
	33.	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Проведение тренинга направленного на понимание специфики профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовность учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества по теме: «Способы преодоления коммуникативных барьеров».	1	
	34.	Общение как ведущая деятельность специалиста.	1	
	35.	Речь как важнейшее средство общения.	1	
	36.	Виды речи. Психофизиологические основы речи.	1	
	37.	Понятие эффективного слушания. Виды слушания.	1	

	В том числе, практических занятий		1	
	38.	Практическое занятие № 7. Проведение дискуссии: «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения».	1	
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала		6	ОК 01, ОК 04. ЦОФВ.5.
	39.	Понятие социальной роли.	1	
	40.	Виды и характеристики социальных ролей.	1	
	41.	Ролевые ожидания и конфликты. Проведение ролевой игры-драматизации для понимания специфики профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовность учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества по теме: «Ролевые ожидания в общении».	1	
	42.	Влияние социальной роли на развитие личности.	1	
	43.	Роли в коллективе. Статус.	1	
	44.	Групповая структура.	1	
	В том числе, практических занятий		1	
	45.	Практическое занятие № 8. Проведение диагностики «Определение социальных ролей и ролевых ожиданий в общении».	1	
Раздел 4	КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ			
	Содержание учебного материала		7	ОК 01, ОК 04. ЦОФВ.5. ЦОЦНП.4.
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	46.	Понятие конфликта, его виды, структура.	1	
	47.	Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.	1	
	48.	Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Решение кейсов направленных на развитие способности выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам по теме «Конфликтное поведение».	1	
	49.	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Проведение социально-психологического тренинга направленного на	1	

		приобретение и демонстрацию навыков рефлексии своего состояния и понимания состояния других людей по теме «Эмоциональная разгрузка».		
	50.	Правила поведения в конфликтной ситуации. Переговоры.	1	
	51.	Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1	
	52.	Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении.	1	
	В том числе, практических занятий		2	
	53.	Практическое занятие № 9. Решение ситуаций по теме: «Способы управления конфликтами».	1	
	54.	Практическое занятие № 10. Проведение упражнений по теме: «Формирование навыков ведения переговоров».	1	
Промежуточная аттестация			2	
Всего			56	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин», оснащается оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, книжный шкаф, стенды, дидактический материал; техническими средствами обучения: компьютер с установленным программным обеспечением MicrosoftOffice, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеются печатные и/или 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 (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Обязательные печатные издания

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с.

2. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 492 с.

3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021.

4. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с.

5. Шеламова, Г. М. . Деловая культура и психология общения : учебник для СПО / Г. М. Шеламова. - 17-е изд., стер. - Москва : Академия, 2018. - 189 с. : ил.

6. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 317 с.

7. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с.

3.2.2. Электронные издания

1. Якуничева О. Н., Прокофьева А. П. Психология общения. Издательство "Лань", 2021.

2. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Психология стресса и методы его профилактики: учебно-методическое пособие. Бисерова Г.К., Бильданова В.Р., Шагивалеева Г.Р., Елабуга: Издательство ЕИ КФУ, 2015

2. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2018
3. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. Москва: Проспект, 2016. – 338 с.
4. Пиз А. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2018. - 400 с.
5. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Ростов н/Д: Феникс, 2013. -335 с.
6. Панфилова А.П. Психология общения. Учебник для педагогических учреждений сред. проф. образования. — М.: Академия, 2013. — 368 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения¹</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>	<i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i>	<i>Какими процедурами производится оценка</i>
взаимосвязь общения и деятельности	Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности.	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

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	Оценка результатов выполнения практической работы
использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы

**ВНЕУРОЧНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ
ПО ФОРМИРОВАНИЮ ЦЕЛЕВЫХ ОРИЕНТИРОВ**

Код и наименование инвариантных целевых ориентиров	Форма деятельности	Средства достижения целевых ориентиров
ЦОДНВ.2. Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан.	Дискуссия на тему: «Я-личность, я важен».	Экспертное оценивание отношения к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России.
ЦОДНВ.3. Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для	Дискуссия на тему: «Основные жизненные позиции».	Экспертное оценивание отношения к различным понятиям жизненных позиций, ценностей межнационального, межрелигиозного согласия, умения вести диалог, находить общие цели и сотрудничать.

их достижения.		
ЦОФВ.5. Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей.	Проведение социально-психологического тренинга по теме «Эмоциональная разгрузка».	Экспертное оценивание владения навыком рефлексии, знаний межличностного общения и уровня развития компетентности в общении.
ЦОПТВ.3. Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.	Проведение диагностики психофизиологических состояний личности «Профессиональное и межличностное общение», «Мотивация» Реан.	Экспертное оценивание мотивации учебной деятельности и готовности к самообразованию в профессиональной деятельности.
ЦОПТВ.4. Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.	Проведение тренинга по теме «Способы преодоления коммуникативных барьеров».	Экспертное оценивание сформированности коммуникативных навыков общения и умения преодолевать трудности в общении в процессе профессионально-трудовой деятельности.
ЦОПТВ.6. Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе.	Проведение деловой игры «Производственное совещание».	Экспертное оценивание сформированности представлений о профессиональной самостоятельности и личном успехе в профессии.
ЦОЦНП.4. Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Решение кейсов по теме «Конфликтное поведение».	Экспертное оценивание умения преодолевать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Теории развития личности в общении.
2. Общение и эмоции.

3. Стили общения.
4. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.
5. Технология подлинного общения Э.Берна.
6. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера
7. Речевой этикет.
8. Постановка вопросов и техника ответов на них.
9. Приемы защиты от некорректных собеседников.
10. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
11. Организация и проведение дискуссий.
12. Пути разрешения конфликтов.
13. Особенности убеждения аудитории.
14. Технология разрешения конфликтных ситуаций.
15. Языковые штампы и клише.
16. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.
17. Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
18. Манеры общения и имидж делового человека.
19. Национальные стили ведения переговоров.
20. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.