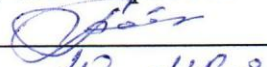


Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по  
учебной работе

 И.В. Бондаренко  
20 мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
СГ.07 Психология общения**

**для специальности 38.02.07 Банковское дело**

2024 г.

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, укрупнённая группа 38.00.00 Экономика и управление, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 14 ноября 2023 г. № 856.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины обязательной части профессионального цикла по специальности 38.02.07 Банковское дело

Организация-разработчик: ГБПОУ «Волгоградский индустриальный техникум»


Рецензенты:

Составитель: Байцерава Т.М., преподаватель ГБПОУ «Волгоградский индустриальный техникум»

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании предметной (цикловой) комиссии экономики, управления, права

Протокол № 9 от 06.05.2024 г.

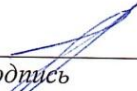
Председатель предметной (цикловой) комиссии экономики, управления, права

  
\_\_\_\_\_ М.Г.Петричук \_\_\_\_\_ 06.05.2024  
подпись дата

ОДОБРЕНА на заседании методического совета

протокол № 8 от 07.05.2024 г.

Начальник отдела учебно-методической работы

  
\_\_\_\_\_ И.Ю.Шурыгина \_\_\_\_\_ 07.05.2024 г.  
подпись дата



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина СГ.07 Психология общения является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций: ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 09., ПК 1.1., ПК 2.1.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК1.1 ПК2.1 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</li> <li>➤ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>➤ налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;</li> <li>➤ использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях;</li> <li>➤ применять техники и правила ведения делового общения</li> <li>➤ применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;</li> <li>➤ распознавать и избегать открытых конфликтов</li> </ul>	<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, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>➤ этические принципы общения;</li> <li>➤ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>➤ правила эффективной коммуникации, принципы делового общения;</li> <li>➤ навыки саморегуляции стрессовых состояний;</li> <li>➤ признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;</li> <li>➤ основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов</li> </ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>38</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	18
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	18
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	-
<i>Самостоятельная работа</i>	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование 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
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01-ОК 06, ОК 09.
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие 1. Структура общения.	2	
Тема 2. Коммуникативная функция общения.	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01-ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 2.1.
	1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие 2. Коммуникативные барьеры		
	Практическое занятие 3. Технологии обратной связи в говорении и слушании.	2	
Тема 3. Интерактивная функция общения	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 01-ОК 06, ОК 09.
	1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.		
	2. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие 4. Правила корпоративного поведения в команде.	2	
Тема 4.	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-ОК 06,

<b>Перцептивная функция общения</b>	1.Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.	<b>2</b>	ОК 09.
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие 5. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	2	
	Практическое занятие 6. Самопрезентация.	2	
<b>Тема 5. Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01-ОК 06, ОК 09.
	1.Вербальная и невербальная коммуникация Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
<b>Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01-ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 2.1.
	1.Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей		
<b>Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-ОК 06, ОК 09.
	1.Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Конфликтогены. Синтоны. Анализ конфликтогенов на примере художественных произведений и примеров из жизни.		
	2. Переговоры.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие 7. Способы управления конфликтами	2	
	Практическое занятие 8. Формирование навыков ведения переговоров.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
Задание: Анализ конфликтогенов на примере художественных произведений и ситуаций из жизни.			
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>	
<b>Всего</b>		<b>38</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета экономических дисциплин:

- посадочные места по количеству обучающихся (не менее 30);
- рабочее место преподавателя;
- рабочая доска.

Технические средства обучения:

- мультимедийное оборудование;
- персональные микрокалькуляторы;
- персональные компьютеры;
- телевизор.

Цифровые образовательные ресурсы:

- комплект презентаций по темам дисциплины;
- учебное пособие;
- тесты в тестовой оболочке SunRav;
- рабочая тетрадь для выполнения практических работ;
- методические рекомендации для выполнения практических работ;
- комплекты индивидуальных заданий для выполнения контрольных работ.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1 Основные печатные издания**

##### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Вашкевич. — 5-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 192 с. — ISBN 978-985-503-767-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93396> -Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/79821> — Режим доступа: для авторизир. пользователей



**3.2.3. Дополнительные источники**

**<http://test.volit.ru/course/view.php?id=949>– образовательный портал ГБПОУ ВИТ**

4. Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.
5. Тема 2.3 Перцептивная функция общения
6. Тема 3.1 Средства общения.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены	Какими процедурами производится оценка
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
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ

	тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	
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
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> <li>- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники</li> </ul>	<p>Демонстрация умений в поиске информации и принятии управленческих решений.</p> <p>Демонстрация умений в проектировании организационной структуры предприятия.</p> <p>Демонстрация умений по использованию методов мотивации и управления персоналом.</p> <p>Демонстрация умений по управлению конфликтами и стрессами.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Оценка результатов устного и письменного опроса</p> <p>Оценка результатов решения ситуационных задач</p> <p>Оценка результатов самостоятельной работы.</p> <p>Оценка результатов выполнения домашних заданий.</p> <p>Оценка результатов проведенного итогового контроля</p>