

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

КАЗАНСКИЙ ФИЛИАЛ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
по специальности 38.02.07 «Банковское дело»
среднего профессионального образования

Казань-2024

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, АскарOVA НаИля
ИльгИзовна, ДИректор Казанского филиала Академии

08.02.24 12:14 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

РАССМОТРЕНО

на заседании комиссии
общего гуманитарного и социально-
экономического, математического и общего
естественнонаучного циклов
Протокол № 1 от 31 августа 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор  Н.И. Аскарова

«31» августа 2024 года

РАССМОТРЕНО

на заседании комиссии
общего гуманитарного и социально-
экономического, математического и общего
естественнонаучного циклов
Протокол № 1 от 31 августа 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор _____ Н.И. Аскарова

«31» августа 2026 года

Рабочая программа учебной дисциплины является составной частью основной образовательной программы, сформированной на основе Федерального образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденной Федеральным учебно-методическим объединением по УГПС 38.00.00 (протокол от 22 мая 2021 г. № 05-21) и зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-24 от 02.02.2022) и учебного плана Казанского филиала РАНХиГС.

Автор – составитель:

Титова Г.Н. - преподаватель Казанского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» к.э.н., доцент.

Рецензенты:

Файзуллина Л.Э. - преподаватель Казанского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Речкунова Т.Я. - руководитель психологической службы МАОУ «Лицей – инженерный центр» Советского района г. Казани

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина СГ.07 является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 «Банковское дело», является инвариативной дисциплиной.

Учебная дисциплина СГ.07 Психология общения имеет межпредметные связи с дисциплиной ОП.00.09 Менеджмент.

1.2 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ПК 1.1 ПК 2.1 .	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

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

В результате освоения дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **иметь практический опыт** делового общения.

При изучении дисциплины формируются следующие общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

При изучении дисциплины формируются следующие профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;

В соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)», формируются навыки для выполнения следующих трудовых функций:

Код	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
Обобщенная трудовая функция «Выполнение заданий руководителей специального подразделения внутреннего контроля или иных специалистов внутреннего контроля»			
A/01.5	Сбор		Требования

Предварительный сбор и анализ информации о деятельности объекта внутреннего контроля	информации		профессиональной этики
A/02.5 Сбор и анализ информации в ходе проведения контрольных процедур	Сбор информации	Налаживать взаимодействие с руководителями и сотрудниками объекта внутреннего контроля	Требования профессиональной этики
B/01.5 Планирование основных направлений внутреннего контроля и контрольных процедур			Требования профессиональной этики

В соответствии с профессиональным стандартом «Аудитор», формируются следующие навыки для выполнения трудовых функций:

Код	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
Обобщенная трудовая функция «Осуществление вспомогательных функций при выполнении аудиторского задания и оказании прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью»			
A/01.4 Выполнение отдельных поручений для целей аудиторского задания и оказания прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью	Выполнение отдельных операций для целей аудиторского задания и оказания прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью	Поддерживать деловые и этические взаимоотношения с представителями аудируемого лица (лица, заключившего договор оказания сопутствующих аудиту или прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью) и с работниками аудиторской организации	Основы этики делового общения, коммуникаций и корпоративной этики
A/02.4 Выполнение аудиторских процедур (действий),	Выполнение отдельных операций для целей	Поддерживать деловые и этические взаимоотношения с представителями	Основы этики делового общения, коммуникаций и

осуществление отдельных операций при оказании сопутствующих аудиту и прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью	аудиторского задания и оказания прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью	аудируемого лица (лица, заключившего договор оказания сопутствующих аудиту или прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью) и с работниками аудиторской организации	корпоративной этики
--	---	---	---------------------

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт умения анализировать происходившие исторические события, критически мыслить и делать соответствующие выводы.

Реализация программы учебной дисциплины предусматривает возможность использования электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе для проведения промежуточной аттестации.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе в форме практической подготовки	6
в том числе:	
теоретическое обучение	20
практические занятия (из них: практическая подготовка - 6ч)	12
Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена с дисциплиной «Менеджмент»	

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	4	
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	4*	OK 01, 02,03, 04, 05,06,
	1.Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.		
	2.Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений		
Раздел 2.	ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ	18	
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	Содержание учебного материала	6	OK 02,04,05, 09, 10,
	1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие № 1 (практическая подготовка) Работа с информацией в процессе коммуникации.	2*	OK 02,04,05, 09, 10,
	Практическое занятие № 2 Способы преодоления коммуникативных барьеров.	2*	OK 02,04,05, 09, 10,
Тема 2.2 Интерактивная	Содержание учебного материала	6	OK 03,04,05,06,10,

функция общения	1.Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2*	
	Практическое занятие № 3 (практическая подготовка) Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция	2	
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	6	<i>ОК 03,04,05,06,09 ПК 1.1, 2.1</i>
	1.Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие индивидуальности и личности. Специфика индивидуальных особенностей.		
	2. Темперамент, его виды и влияние на поведение. Имидж личности. Самопрезентация		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2*	
	Практическое занятие № 4 (практическая подготовка) Определение типа темперамента и его влияние на особенности межличностного взаимодействия	2	
Раздел 3	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ	4	
Тема 3.1 Средства общения	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 03,04,05.</i>
	1.Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 03,04,05</i>
	1.Понятие социальной роли. Социальные роли и ролевые ожидания. Виды и характеристики социальных ролей		
Раздел 4	КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ	6	
	1.Понятие конфликта, его виды. Причины возникновения. Конструктивные и		<i>ОК01,03,04,05,06, 09, 10,</i>

Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	деструктивные способы управления конфликтами	6*	<i>ПК 1.1, 2.1</i>
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие № 5 (практическая подготовка) Способы управления конфликтами	2*	
	Практическое занятие № 6 (практическая подготовка) Формирование навыков ведения переговоров.	2*	
Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена с дисциплиной «Менеджмент»			
Всего		32	

* Занятия, проводимые с использованием активных и интерактивных форм проведения.

2.3. Темы рефератов, докладов, индивидуальных заданий:

1. Искусство комплимента
2. Кодекс делового общения.
3. Кодекс светского общения.
4. Культура дискуссии
5. Культура речи в деловом общении
6. Манипулятивное общение.
7. Национальные особенности общения
8. Основы деловой риторики
9. Особенности общения с иностранными партнерами
10. Правила вручения подарков
11. Правила конструктивной критики
12. Светское общение.
13. Этикет и имидж делового человека
14. Этикет приветствий и представлений
15. Этические нормы общения по телефону

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины обеспечивается наличием учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер для оснащения рабочего места преподавателя;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>
2. 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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>
3. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Режим доступа : www.urait.ru
4. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Режим доступа : www.urait.ru

Дополнительная литература

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные.

— Саратов: Вузовское образование, 2014. — 126 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 348 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст: непосредственный; Также — Режим доступа: Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com>

4. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com>

5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. - 2. изд., стер. - М.: КНОРУС, 2012. - 440 с

6. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Профессиональное образование) . - Текст: непосредственный; Также — Режим доступа: Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com>

ИНТЕРНЕТ-ресурсы

- ЭБС «Znaniium» - <https://znaniium.com/>

- ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» - <https://ibooks.ru/>

- ЭБС «Цифровой образовательный ресурс IPR SMART» (ЭБС «IPRbooks») - <https://www.iprbookshop.ru/>

- ЭБС «Лань» - <https://e.lanbook.com/>

- ЭБС Образовательная платформа Юрайт (ЭБС «Юрайт») - <https://urait.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения индивидуального и фронтального опросов, практических занятий, тестирования, выполнения обучающимися рефератов, индивидуальных заданий, дифференцированного зачета.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>	<i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i>	<i>Какими процедурами производится оценка</i>
знание взаимосвязи общения и деятельности	знает понятия и виды общения как одного из видов деятельности.	оценка результатов выполнения практических работ. оценка результатов устного и письменного опроса. оценка результатов тестирования. оценка результатов выполнения индивидуальных заданий. оценка результатов проведённой промежуточной аттестации
знание цели, функции, видов и уровней общения	знает цели, функции, видов и структуру общения,	
знание ролей и ролевых ожиданий в общении	знает понятие социальных ролей и ролевых ожиданий в общении	
знание видов социальных взаимодействий	знает виды социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия	
знание механизма взаимопонимания в общении	знает перцептивные механизмы, собственные сенсорные каналы восприятия	
знание техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения	знает техники слушания и ведения беседы, способы цивилизованного влияния	
знание этических принципов общения	знает этические принципы общения, этику и этикет делового общения	
знание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	знает понятие, причины, виды, структуру и способы разрешения конфликтов, стратегии и тактику, используемые для	

	решения конфликтной ситуации	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
умение применить технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	умеет использовать навыки эффективного делового общения; умеет слушать, умеет формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	оценка результатов выполнения практических работ. оценка результатов проведённой промежуточной аттестации
умение использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	умеет использовать приемы саморегуляции поведения	