

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 01.06.2026 13:25:30  
Уникальный программный ключ:  
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины  
**ОП.14 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**  
по специальности  
**38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО**

**Краснодар, 2026**

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по КОД и МР

\_\_\_\_\_/ Т.В. Першакова  
28.05.2026 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

\_\_\_\_\_/ О.Л. Шутов  
Приказ №38-О от 28.05.2026 г.**ОДОБРЕНО**Педагогическим советом  
Протокол №6 от 28.05.2026 г.**РАССМОТРЕНО**на заседании УМО «Психология и  
социальная работа»  
Протокол №5 от 15.05.2026г.  
Председатель \_\_\_\_\_ / Ю.В. Ерохина

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.14 Психология общения предназначена для реализации образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14 ноября 2023 г. № 856, зарегистрированного Министерством Юстиции России 15 декабря 2023 г. № 76429), с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

**Организация-разработчик:** АНПОО «Кубанский ИПО»**Разработчик:**

Новикова О.А., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..	9

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.14 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.14 Психология общения является вариативной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

## 1.2 Цель и планируемые результаты 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, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3	<i>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</i> <i>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</i> <i>Налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;</i> <i>использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях;</i> <i>применять техники и правила ведения делового общения</i> <i>применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;</i> <i>распознавать и избегать открытых конфликтов</i>	<i>взаимосвязь общения и деятельности</i> <i>цели, функции, виды и уровни общения;</i> <i>роли и ролевые ожидания в общении;</i> <i>виды социальных взаимодействий;</i> <i>механизмы взаимопонимания в общении;</i> <i>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</i> <i>этические принципы общения;</i> <i>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</i> <i>правила эффективной коммуникации, принципы делового общения;</i> <i>навыки саморегуляции стрессовых состояний;</i> <i>признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;</i> <i>основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов</i>

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>ОБЪЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>36</b>
<i>в том числе вариативная часть</i>	<i>36</i>
<b>- теоретическое обучение</b>	<b>18</b>
<b>- практические занятия</b>	<b>18</b>
в т.ч. в форме практической подготовки	18
в т.ч. промежуточная аттестация	2
<b>- самостоятельная работа</b>	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>

## 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
<b>Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	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	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>ПЗ №1. Применение техник и приемов эффективного общения в банковской сфере</b>	2	
<b>Раздел 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	2. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры сотрудника банка	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>ПЗ №2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.</b>	2	
<b>Тема 2.2 Интерактивная функция общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	3. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>ПЗ №3. Правила корпоративного поведения в команде.</b>	2	
<b>Тема 2.3 Перцептивная функция общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	4. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении Имидж личности. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>ПЗ №4. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</b>	2	
	<b>ПЗ №5. Самопрезентация</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка самопрезентации	2	

<b>Раздел 3 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 3.1 Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	5. Вербальная коммуникация Невербальные средства общения.	2	
	6. Понятие эффективного слушания. Виды слушания	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>ПЗ №6.</b> Применение средств вербальной и невербальной коммуникации	2	
<b>Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	7. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей	2	
<b>Раздел 4 КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	8. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.	2	
	9. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>ПЗ №7.</b> Способы управления конфликтами	2	
	<b>ПЗ №8.</b> Эмоциональная регуляция	2	
<b>Дифференцированный зачет (ПЗ №9)</b>		<b>2</b>	
<b>Всего</b>		<b>36</b>	

### **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.

**технические средства обучения:**

- компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office,
- мультимедийный проектор.

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

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

#### **3.2.1. Основные источники**

1 Аминов, И. И. Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 2026. — 256 с. — ISBN 978-5-406-16355-9. — URL: <https://book.ru/book/962722>. — Текст : электронный.

2 Анцупов, А. Я. Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2026. — 463 с. — ISBN 978-5-406-15516-5. — URL: <https://book.ru/book/960284>. — Текст : электронный.

3 Рыжиков, С. Н. Психология общения. Практикум + еПриложение : учебное пособие / С. Н. Рыжиков, Ю. М. Демидова. — Москва : КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-14992-8. — URL: <https://book.ru/book/958707>— Текст : электронный.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<p>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</p>	<p>Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности. Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения Знание понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении, демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации роли Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния, этапов, стратегий и тактик, используемых в переговорном процессе Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния Освоение приемов саморегуляции поведения</p>	<p><b>Текущий контроль</b> Устный опрос, тестирование</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> дифференцированный зачет</p>

<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности,</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;</p> <p>использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях;</p> <p>применять техники и правила ведения делового общения</p> <p>применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;</p> <p>распознавать и избегать открытых конфликтов</p>		<p><b>Текущий контроль</b> Оценка выполнения практической работы</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b> Дифференцированный зачет</p>