

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ЛИПЕЦКИЙ ФИЛИАЛ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Липецкого филиала
Финуниверситета

Н.Н. Нестерова
«27» июня 2025 г.»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

Форма обучения – очная

Липецк – 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Нормативный срок обучения - 2 года 10 месяцев на базе основного общего образования.

Разработчики:

Золоторёва И.М. – преподаватель Липецкого филиала ФГОБУ ВО Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Рецензент:

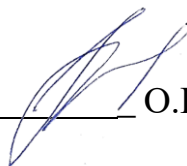
Полянская М.А., преподаватель ГОБПОУ «Липецкий торгово-технологический техникум».

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии и методического объединения профессионального мастерства в 2024-2025 учебном году.

Приказ от «06» сентября 2025 г. № 69-1/о

Заместитель директора

По учебно-методической работе _____ О.Н. Левчegov



© Золоторёва И.М., 2025

© Липецкий филиал Финуниверситета, 2025

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» является вариативной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы дисциплины студентами осваиваются умения и знания:

Код общих и профессиональных компетенций	Умения	Знания
ОК 01.	уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий; уметь находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения	знать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; знать механизмы взаимопонимания в общении; знать техники и приемы общения, правила слушания и запоминания;
ОК 02.	уметь определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска; применять средства	Знать номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения; программное обеспечение в профессиональной

	<p>информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</p>	<p>деятельности, в том числе цифровые средства</p>
ОК 04.	<p>уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; уметь эффективно организовывать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности, учитывая психологические закономерности общения; уметь организовывать собственную деятельность; применять техники и приемы эффективного общения: грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; выявлять конфликтогены; уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; уметь управлять эмоциональным состоянием</p>	<p>знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; знать особенности взаимодействия в группе; виды социальных групп, особенности формирования, модели и стадии развития коллектива; знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; особенности конфликтной личности; знать особенности взаимодействия в рабочей группе; знать особенности и формы делового общения: правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; знать требования, предъявляемые к публичному выступлению; знать индивидуальные особенности личности: типологию темперамента, типологию социальных характеров, типологию манипулятивных типов характера; знать роли и ролевые ожидания в общении</p>
ОК 05.	<p>уметь грамотно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; уметь грамотно применять вербальные и невербальные</p>	<p>знать правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста; знать понятия и сущность общения; цели, структуру и уровни общения; средства общения;</p>

	<p>средства общения в профессиональной деятельности, знать речевые, языковые, монологические и диалогические особенности деловой коммуникации</p>	<p>знать особенности и формы делового общения</p>
ОК 06.	<p>уметь проявлять гражданско-патриотическую позицию; демонстрировать осознанное поведение; описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> <p>уметь создать имидж современного делового человека;</p> <p>демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.</p>	<p>знать сущность гражданско-патриотической позиции, традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения;</p> <p>знать механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>знать нравственные принципы общения</p>
ПК 3.1	<p>уметь собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; использовать технические средства коммуникации; организовывать деловые встречи с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах</p>	<p>знать источники и методы сбора информации, приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с клиентами; правила ведения переговоров; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; технику общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета</p>
ПК 3.2	<p>уметь устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в</p>	<p>знать способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; психологические типы клиентов; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; потребности клиентов, способы</p>

	переговорах; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк	выявления потребностей клиентов; организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам
--	---	---

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы дисциплины	32
Объем работы студентов во взаимодействии с преподавателем	32
в том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	14
лабораторные работы	-
контрольные работы	-
курсовой проект (работа) (если предусмотрено)	-
самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. «Введение в дисциплину»	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. 2. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности для решения организационных вопросов при обеспечении процесса закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд. 	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
Тема 2. «Теоретические основы психологии общения»	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация общения. 2. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. 3. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон 	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
Тема 3. «Средства общения»	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Средства общения. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации в профессии финансиста. 2. Невербальные средства общения. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной деловой коммуникации финансиста. 3. Правила и приемы слушания. Их значение для решения организационных вопросов. 	8	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.

	В том числе практических занятий	4	
	1. Практическое занятие 1. «Вербальные и невербальные средства общения. Речь и язык в общении».	2	
	2. Практическое занятие» 2. «Развитие коммуникативных навыков общения для принятия оптимальных решений в работе финансиста.	2	
Тема 4. «Деловое общение»	Содержание учебного материала	6	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
	1. Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности финансиста.		
	2. Средства делового общения. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство деловой коммуникации финансиста.		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Практическое занятие 3. «Формы делового общения» Деловая беседа. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Деловые переговоры. Общая модель. Требования деловой этики к деловым переговорам. Культура ведения делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.	2	
	Самостоятельная работа студентов Деловое общение как процесс развития деловых контактов финансиста.	2	

Тема 5. «Личность и Индивидуальность»	Содержание учебного материала	8	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
	1. Психические познавательные процессы: память, внимание, мышление.		
	2. Основные виды памяти. Роль запоминания в профессиональной деятельности финансиста.		
	3. Свойства и виды внимания. Роль внимания в профессиональной деятельности финансиста.		
	В том числе практических занятий	6	
	1. Практическое занятие 4. «Приемы развития памяти и внимания. Их значение в профессиональной деятельности финансиста».	2	
	2. Практическое занятие 5. «Стресс. Управление эмоциями в профессиональной деятельности финансиста. Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, стресс. Сферы эмоциональных проявлений»	2	
	3. Практическое занятие 6. «Типы темперамента и их психологическая характеристика». Роль темперамента в профессиональной деятельности.	2	
Тема 6. «Личность и группа».	Содержание учебного материала	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
	1. Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива. 2. Конфликты. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Пути преодоления конфликтов в профессиональной деятельности финансиста. 3. Основные черты конфликтной личности потенциального клиента .		
	В том числе практических занятий	2	

	1. Практическое занятие 7. «Конфликты». Пути преодоления конфликтных ситуаций с потенци- альным клиентом. Схема развития конфликта.	2	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			
Всего		32	

3. Условия реализации дисциплины

3.1. Для реализации программы дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: в соответствии с ФГОС СПО и ПОП: кабинет Социально-гуманитарных наук дисциплин, оснащенный оборудованием: рабочее место преподавателя, доска, столы для обучающихся, стулья для обучающихся; техническими средствами обучения: компьютер преподавателя, мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд структурного подразделения должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

Основные печатные и электронные издания:

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531737>

2. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ»

<https://www.biblio-online.ru>

Дополнительные источники:

1. <http://www.koob.ru>
2. <http://www.psychology.ru>
3. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
4. Конфликтология
<http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>

5. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p>этические принципы делового общения и правила ведения деловой коммуникации (деловых переговоров) для осуществления закупок, особенности осуществления закупок для государственных (муниципальных) нужд; сущность, цели и структуру общения; средства общения; особенности и формы делового общения; механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения; правила слушания и запоминания; типологии темперамента, социальных характеров; типологию манипулятивных типов характера; особенности взаимодействия в рабочей группе; требования, предъявляемые к публичному выступлению; пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности. этические нормы общения.</p>	<p>выбор способа действия из известных на основе опыта и знания алгоритмов; моделирование процессов; владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения; знание методик запоминания и слушания; знание основных способов разрешения конфликтных ситуаций; знание особенностей взаимодействия в рабочей группе; владение искусством публичного выступления; знание норм культуры общения</p>	<p>интерактивные задачи; метод проектов; имитационные ситуации; кейс-метод; опрос (устный или письменный); индивидуальные практические задания; участие в творческих заданиях</p>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p>демонстрировать ценностное отношение к государственным символам, историческому наследию и традициям народов России;</p>	<p>умение устно излагать и визуализировать информацию с использованием</p>	<p>подготовка сообщений и информационных учебных проектов по указанной теме;</p>

<p>иметь навыки решения организационных вопросов при обеспечении процесса закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд;</p> <p>использовать правила ведения деловой коммуникации и этику делового общения в профессиональной деятельности эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности, вести дискуссии;</p> <p>соблюдать нормы литературного русского языка, используя правила русского речевого этикета в социально-культурной, официально-деловой и интернет-коммуникациях;</p> <p>обобщать и анализировать информацию;</p> <p>определять цели и пути их достижения;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении;</p> <p>управлять эмоциональным состоянием;</p> <p>преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе;</p> <p>создать имидж современного делового человека</p>	<p>цифровых инструментов и сервисов;</p> <p>умение демонстрировать владение техниками и приемами эффективного общения;</p> <p>умение анализировать данные;</p> <p>умение устанавливать позитивный стиль общения, принимать критику, вести деловую беседу с соответствия с этическими нормами;</p> <p>владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</p> <p>возможность решения конфликтных ситуаций;</p> <p>возможность транслировать критерии создания имиджа делового человека</p>	<p>презентации, на основе найденной информации;</p> <p>задачи, направленные на развитие критического мышления;</p> <p>решение тестовых заданий;</p> <p>выполнение практических работ;</p> <p>участие в творческих индивидуальных и групповых работах</p>
---	--	--