

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

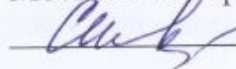
**«Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Московский финансовый колледж

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по методической работе

Московского финансового колледжа

 С.М. Симонова

« 18 » июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

по специальности 38.02.07 Банковское дело

на базе основного общего образования

Москва – 2026

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

Разработчики:

Медокс Татьяна Алексеевна, преподаватель ВКК

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии Социально-гуманитарных дисциплин.

Протокол от «21» мая 2026 г. № 11

Председатель предметной (цикловой)
комиссии



М.И.Мамаева

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. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1 ПК 3.2	уметь находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; 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;	знать механизмы взаимопонимания в общении; знать техники и приемы общения, правила слушания и запоминания; 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

	<p>выявлять конфликтогены; уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; уметь управлять эмоциональным состоянием уметь грамотно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; уметь грамотно применять вербальные и невербальные средства общения в профессиональной деятельности, уметь проявлять гражданско-уметь создать имидж современного делового человека; демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения. 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; уметь устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк</p>	<p>характера; знать роли и ролевые ожидания в общении знать правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста; знать понятия и сущность общения; цели, структуру и уровни общения; средства общения; знать особенности и формы делового общения; знать механизмы взаимопонимания в общении; знать нравственные принципы общения знать 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 знать способы мотивирования потенциальных клиентов; психологические типы клиентов; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам</p>
--	--	---

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	16
практические занятия	14
лабораторные работы	-
контрольные работы	-
курсовой проект (работа)	-
самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной 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»	Содержание учебного материала 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. 3. Психология делового взаимодействия в банковской сфере. Отличия банковской коммуникации от других сфер.	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
Тема 2. «Теоретические основы психологии общения»	Содержание учебного материала 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»	Содержание учебного материала	8	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
	1. Средства общения. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации в банковской сфере		
	2. Невербальные средства общения. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной деловой коммуникации.		
	3. Специфика банковской коммуникации. Реклама. Пресс-релизы. 4. Правила и приемы слушания. Их значение для решения организационных вопросов.		
Тема 4. «Деловое общение»	В том числе практических занятий	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
	1. Практическое занятие 1. «Вербальные и невербальные средства общения. Речь и язык в общении». Специфика банковской коммуникации.	2	
	2. Практическое занятие 2. «Развитие коммуникативных навыков общения для принятия оптимальных решений в профессии.	2	
	Содержание учебного материала	6	
	1. Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	4	
	2. Средства делового общения. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство деловой коммуникации в банковской сфере.		
	3. Цифровые ассистенты в деловой коммуникации: использование генеративных нейросетей (ChatGPT, GigaChat, YandexGPT) для подготовки к сложным переговорам, анализа сообщений и генерации «трудных вопросов».		
	В том числе практических занятий		
	1. Практическое занятие 3. «Анализ и проектирование делового общения». 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	
	2. Практическое занятие 4. «Барьеры общения и техники их преодоления. Барьеры общения в системе банк - клиент». Смысловой барьер, эмоциональный барьер, барьер	2	

	недоверия. ИИ в преодолении барьеров общения.			
Тема 5. «Личность и индивидуальность»	Содержание учебного материала Психические познавательные процессы: память, внимание, мышление, восприятие. Основные виды памяти. Свойства и виды внимания. Психология восприятия финансовых рисков. Роль психических познавательных процессов в профессиональной деятельности банковского работника.	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 5. «Приемы развития памяти и внимания. Их значение в профессиональной деятельности».	2		
	2. Практическое занятие 6. «Эмоции. Управление эмоциями в профессиональной деятельности». Эмоциональная регуляция сотрудника банка при работе с возражениями и жалобами. Техники эмоционального переключения. Развитие эмоционального интеллекта.	2		
Тема 6. «Личность и группа».	Содержание учебного материала 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 банковского работника. 3. Основные черты конфликтной личности потенциального клиента.	4		ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 3.1. ПК 3.2.
	В том числе практических занятий	2		
	1. Практическое занятие 7. «Конфликты. Обслуживание конфликтного клиента на кассе». Пути преодоления конфликтных ситуаций с потенциальным клиентом. Схема развития конфликта. Пути выхода из конфликтной ситуации.	2		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2		
Всего		32		

3. Условия реализации дисциплины

3.1. Для реализации программы учебного предмета должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, а также для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой - кабинет Социально-гуманитарных дисциплин:

Специализированная мебель:

Стол ученический – 15 шт.

Стул ученический – 30 шт.

Стол преподавателя – 1 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Доска магнитно-маркерная, меловая – 1 шт.

Проекционный экран – 1 шт.

Технические средства обучения:

Компьютер преподавателя - 1 шт.

Мультимедийный проектор – 1 шт.

Аудиоколонки – 2 шт.

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. Бороздина, Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.В.Бороздина, Н.А.Кормнова; под общей редакцией Г.В.Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 392с. — (Профессиональное образование).— ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583739> (дата обращения: 22.04.2026).

2. 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, 2026.— 325с.— (Профессиональное образование).— ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598514> (дата обращения: 22.04.2026).

Дополнительные источники:

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021273-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2212377> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1081477> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>знать механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>знать техники и приемы общения, правила слушания и запоминания;</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;</p> <p>знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; особенности конфликтной личности;</p> <p>знать особенности взаимодействия в рабочей группе;</p> <p>знать особенности и формы делового общения: правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; знать требования, предъявляемые к публичному выступлению;</p> <p>знать индивидуальные особенности личности: типологию темперамента, типологию социальных характеров, типологию манипулятивных типов характера;</p> <p>знать роли и ролевые ожидания в общении</p> <p>знать правила построения устных сообщений;</p> <p>особенности социального и культурного контекста;</p> <p>знать понятия и сущность общения;</p> <p>цели, структуру и уровни общения;</p> <p>средства общения;</p>	<p>Обоснование выбора способа действия на основе опыта и знания алгоритмов;</p> <p>возможность моделирования процессов;</p> <p>владение основными понятиями психологии общения;</p> <p>владение методиками и техниками общения в профессиональной деятельности</p> <p>знание методик запоминания и слушания;</p> <p>знание основных способов разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>знание особенностей взаимодействия в рабочей группе;</p> <p>владение искусством публичного выступления;</p> <p>знание норм культуры общения.</p> <p>Критерии формирования оценки за устный ответ</p> <p>Оценка «5 (отлично)» ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.</p> <p>Оценка «4 (хорошо)» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.</p> <p>Оценка «3</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного и письменного опроса; - выполнение тестовых заданий; - решения практикоориентированных (ситуационных заданий). <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>

<p>знать особенности и формы делового общения; знать механизмы взаимопонимания в общении; знать нравственные принципы общения знать 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 знать способы мотивирования потенциальных клиентов; психологические типы клиентов; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам</p>	<p>(удовлетворительно)» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных вопросов темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Оценка «2 (неудовлетворительно)» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на вопрос, допускает ошибки в формулировке определений, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Критерии оценки результатов тестирования «5» - 85-100% верных ответов «4» - 69-84% верных ответов «3» - 51-68% верных ответов «2» - 50% и менее верных ответов.</p>	
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: уметь находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</p>	<p>умение устно излагать и визуализировать информацию с использованием цифровых инструментов и сервисов; умение демонстрировать владение техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности; умение анализировать данные; умение устанавливать позитивный стиль общения, принимать критику, вести деловую беседу соответствии с этическими нормами; владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения; возможность решения конфликтных ситуаций; возможность транслировать</p>	<p>Текущий контроль в форме: - решения практикоориентированных (ситуационных задач). Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>

<p>уметь эффективно организовывать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности, учитывая психологические закономерности общения;</p> <p>уметь организовывать собственную деятельность;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения:</p> <p>грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</p> <p>применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</p> <p>выявлять конфликтогены;</p> <p>уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</p> <p>уметь управлять эмоциональным состоянием</p> <p>уметь грамотно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;</p> <p>уметь грамотно применять вербальные и невербальные средства общения в профессиональной деятельности,</p> <p>уметь проявлять гражданско-</p> <p>уметь создать имидж современного делового человека; демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.</p> <p>организовывать деловые встречи с клиентами;</p> <p>организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о</p>	<p>критерии создания имиджа делового человека;</p> <p>использование возможностей цифровых помощников для моделирования конфликтных ситуаций и отработки стратегий деловой коммуникации</p> <p>Критерии оценивания результатов практических работ:</p> <p>Оценка 5 «отлично»- дано полное верное логическое рассуждение. Работа выполнена в установленное время.</p> <p>Оценка 4 «хорошо» - имеют место небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Студент в целом ориентируется в предлагаемой ситуации и отвечает на дополнительные вопросы. Работа выполнена в установленное время.</p> <p>Оценка 3 «удовлетворительно» - имеются существенные ошибки в логическом рассуждении. Студент ориентируется в предлагаемой ситуации только с помощью наводящих вопросов преподавателя. Работа не выполнена в установленное время.</p> <p>Оценка 2 «неудовлетворительно»- нет логического решения неверное или отсутствует. Студент не ориентируется в предлагаемой ситуации даже с помощью наводящих вопросов преподавателя. Работа не выполнена в установленное время.</p> <p>Критерии формирования оценки за дифференцированный зачет</p>	
--	--	--

<p>деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; уметь устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.</p>	<p>Оценка «5» - «отлично» студент верно определяет все барьеры коммуникаций, эмоции собеседника, предлагает нестандартную, но этичную технику общения. Его речь грамотная, профессиональная, аргументирована. Использует психологические механизмы коммуникации</p> <p>Оценка «4» - «хорошо» студент определяет основные коммуникационные барьеры (возможны 1–2 неточности), предлагает стандартные техники коммуникации. Его речь в целом корректна. Аргументы опираются только на жизненный опыт.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» - студент путает ключевые термины, дает шаблонный ответ без учета ситуации. Допускает речевые ошибки. Ответ не аргументирован.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» студент не дает ответа на поставленный вопрос, не демонстрирует знаний по дисциплине.</p>	
---	--	--