

Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Курский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

О.В. Занина

(подпись)

«30»

06

2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.06 Психология общения

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

форма обучения – очная

Курск – 2026

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

Срок получения образования – 2 года 10 мес. на базе основного общего образования.

Разработчик:

Бурцева Ю.Ю., преподаватель Курского филиала Финуниверситета.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии.

Протокол от «26» июня 2026 г. № 10
Председатель ПЦК  И.А. Хрипкова

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

	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	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
--	--	---

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
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 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;	Обоснование выбора способа действия на основе опыта и знания алгоритмов; возможность моделирования процессов; владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения в профессиональной деятельности 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. Критерии формирования оценки за устный ответ 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. 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. Оценка «3	Текущий контроль в форме: - устного и письменного опроса; - выполнение тестовых заданий; - решения практикоориентированных (ситуационных заданий). Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

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	(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.	
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;	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	Текущий контроль в форме: - решения практикоориентированных (ситуационных задач). Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

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 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	критерии создания имиджа делового человека; использование возможностей цифровых помощников для моделирования конфликтных ситуаций и отработки стратегий деловой коммуникации Критерии оценивания результатов практических работ: Оценка 5 «отлично»- дано полное верное логическое рассуждение. Работа выполнена в установленное время. 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. 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. 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. Критерии формирования оценки за дифференцированный зачет	
--	--	--

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.	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 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. Оценка «3» - «удовлетворительно» - студент путает ключевые термины, дает шаблонный ответ без учета ситуации. Допускает речевые ошибки. Ответ не аргументирован. Оценка «2» - «неудовлетворительно» студент не дает ответа на поставленный вопрос, не демонстрирует знаний по дисциплине.	
---	--	--