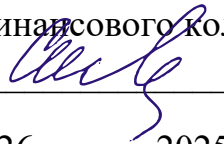


Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Московский финансовый колледж

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебной работе Московского
финансового колледжа


С.М. Симонова

«26» июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Москва - 2025

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

Разработчик:

Медокс Татьяна Алексеевна, преподаватель ВКК

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

Протокол от «29» мая 2025 г. №10

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.	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

	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;	деятельности, в том числе цифровые средства
ОК 04.	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	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
ОК 05.	уметь грамотно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; уметь грамотно применять вербальные и невербальные	знать правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста; знать понятия и сущность общения; цели, структуру и уровни общения; средства общения;

	средства общения в профессиональной деятельности, знать речевые, языковые, монологические и диалогические особенности деловой коммуникации	знать особенности и формы делового общения
ОК 06.	уметь проявлять гражданско-патриотическую позицию; демонстрировать осознанное поведение; описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения; уметь создать имидж современного делового человека; демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.	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; знать механизмы взаимопонимания в общении; знать нравственные принципы общения
ПК 3.1	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	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
ПК 3.2	уметь устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в	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

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

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»	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 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»	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 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 потенциальным клиентом. Схема развития конфликта.	2	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2	
Всего		34	

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		
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.	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	интерактивные задачи; метод проектов; иммитационные ситуации; кейс-метод; опрос (устный или письменный); индивидуальные практические задания; участие в творческих заданиях
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
демонстрировать ценностное отношение к государственным символам, историческому наследию и традициям народов России;	умение устно излагать и визуализировать информацию с использованием	подготовка сообщений и информационных учебных проектов по указанной теме;

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