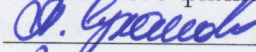


Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финансовый университет)  
Канашский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по  
учебно-производственной работе  
Канашского филиала Финуниверситета

 /Т.М. Суханова/  
« 30 » июня 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

СГ.03 «Психология общения»

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Канаш - 2025 г.




Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Разработчик:

Шарафутдинова Аниса Рустемовна, преподаватель ВКК

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии общих гуманитарных, социально-экономических и естественно-научных дисциплин

Протокол от «30» июня 2025 года № 7

Председатель предметно-цикловой комиссии:  /Э.П. Платонова/

# 1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

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

Дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций ОК 01 – ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 2.1

## 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 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ПК 3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать понятиями и категориями в области психологии общения;</li> <li>- проводить трансактный анализ общения;</li> <li>- преодолевать барьеры общения;</li> <li>- применять техники защиты от манипуляций;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- диагностировать и использовать сенсорные каналы в общении;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>- правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>- выбирать способы решения задач профессиональной и социальной деятельности, применительно к различным контекстам коммуникации;</li> <li>- разрабатывать план действий в</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия психологии общения;</li> <li>- роль общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- элементы коммуникативного процесса и основные его этапы;</li> <li>- барьеры коммуникационного процесса;</li> <li>- технологии обратной связи в говорении и слушании;</li> <li>- стратегии и тактики взаимодействия;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- правила корпоративного поведения в команде;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- психологию создания успешного имиджа, самопрезентации;</li> <li>- вербальные и невербальные средства общения, их сходства и различия;</li> <li>- понятие и виды эффективного слушания;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- понятие, источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> </ul>

	<p>управлении коммуникационным процессом;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять актуальные формы и методами коммуникации в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию по психологии общения;</li> <li>- взаимодействовать внутри коллектива;</li> <li>- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;</li> <li>- демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач и использовать современное программное обеспечение;</li> <li>- понимать общий смысл высказываний, понимать тексты, участвовать в диалогах, строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>- обосновывать и объяснять свои действия; писать простые связные сообщения по темам дисциплины;</li> <li>- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</li> <li>- использовать технические средства коммуникации;</li> <li>- организовывать деловые встречи с клиентами;</li> <li>- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст коммуникации;</li> <li>- алгоритм управления коммуникационным процессом;</li> <li>- формы и методы коммуникации в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- номенклатура информационных источников применяемых в психологии;</li> <li>- современная профессиональная терминология по психологии общения;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- особенности социального и культурного контекста;</li> <li>- правила построения устных сообщений в коммуникационном процессе;</li> <li>- основы делового общения, общечеловеческие ценности, их значимость в профессиональной деятельности;</li> <li>- порядок применения современных средств и устройств информатизации и программного обеспечения в профессиональной деятельности;</li> <li>- основные понятия психологии общения и лексический минимум, относящихся к описанию предметов;</li> <li>- источники и методы сбора информации;</li> <li>- приемы коммуникации;</li> <li>- принципы и правила установления контактов с клиентами;</li> <li>- правила ведения переговоров;</li> <li>- подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- технику общения во время ведения переговоров;</li> <li>- правила поведения в конфликтных ситуациях;</li> </ul>
--	---	--

	клиентов о деловой репутации банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах счетов, расчетным операциям.	- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета.
--	--	---

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы дисциплины	40
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	32
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	14
самостоятельная работа	8
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
Раздел 1.	Общение как предмет научного знания	5	
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину.	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.		
	2. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Практическое занятие «Трансактная модель общения».	2	
	Самостоятельная работа студентов Диагностика личностных особенностей.	1	
Раздел 2.	Функции общения	15	
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	Содержание учебного материала	4	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры.		
	2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Практическое занятие «Барьеры общения. Схемы защиты от манипуляций».	2	
	Самостоятельная работа студентов Примеры манипулятивного поведения.	2	
Тема 2.2 Интерактивная функция общения.	Содержание учебного материала	4	ОК 03 – ОК 06
	1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.		
	2. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Практическое занятие «Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности».	2	
Тема 2.3 Перцептивная функция	Содержание учебного материала	4	ОК 03 – ОК 06,

общения.	1. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении.	2	ОК 09, ПК 3.1
	2. Имидж личности. Самопрезентация.		
	В том числе практических занятий		
	1. Практическое занятие «Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».		
	Самостоятельная работа студентов Этапы публичного выступления.		
Раздел 3	Психологические особенности общения	10	
Тема 3.1 Средства общения.	Содержание учебного материала	4	ОК 03 – ОК 05, ПК 3.1
	1. Вербальная и невербальная коммуникация.		
	2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Практическое занятие «Язык телодвижений, мимики и поз».	2	
	Самостоятельная работа студентов Невербальная сторона публичного выступления.	2	
	Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении.	Содержание учебного материала	
1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.			
Самостоятельная работа студентов Коммуникативные барьеры. Толерантность и конфликтность.	2		
Раздел 4.	Конфликтное общение	8	
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Содержание учебного материала	8	ОК 01, ОК 03 – ОК 06, ОК 09 ПК 3.1
	1. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.		
	2. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.		
	В том числе практических занятий	4	
	1. Практическое занятие «Способы управления конфликтами».	2	
	2. Практическое занятие «Формирование навыков ведения переговоров».	2	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2	
Всего		40	



### 3. Условия реализации дисциплины

3.1. Для реализации программы дисциплины предусмотрен кабинет социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный оборудованием, техническими средствами обучения.

№	Наименование оборудования	Количество
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Стол ученический	13
2	Стул ученический	25
3	Стол преподавателя с ящиками для хранения или тумбой	1
4	Кресло преподавателя	1
5	Доска магнитно-маркерная	1
6	Шкаф для хранения учебных пособий	3
7	Стенды настенные	7
<b>II Технические средства</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Сетевой фильтр	1
2	Мультимедийный комплекс (мультимедиа-проектор Benq, акустическая система Sven), настенный экран	1
3	Компьютер преподавателя (ОС Astra Linux), справочно-правовая система Консультант Плюс (сетевая файл-серверная версия), антивирусное ПО Kaspersky)	1
<b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Цифровые УМК	Рабочие программы дисциплин, календарно-тематические планы, фонды оценочных средств по дисциплинам, методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы, LMS Moodle

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе, не старше пяти с момента издания.

Основные электронные издания:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/560926>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/560954>
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 455 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19627-6. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/581556>
4. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. —



Москва : Юрайт, 2025. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16490-9. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/565750>

5. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2023. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0.

6. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2025. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/561031>

7. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/562065>

8. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 6-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 224 с. — ISBN 978-5-507-50515-9. — ЭБС Лань. — URL: <https://e.lanbook.com/book/441686>

Дополнительные источники:

1. Анцупов, А. Я. Психология делового общения и конфликтология : учебник для всех специальностей и профессий среднего профессионального образования / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — 2-е изд., перераб. — Москва : КноРус, 2026. — 463 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-406-15516-5. — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/960284>

2. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-8199-0723-8. — ЭБС Znanium. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/2128805>

3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И. П. Кошечая, А. А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-8199-0739-9. — ЭБС Znanium. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183422>

4. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2025. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/561029>

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Степень владения и оперирования понятиями, категориями, грамотного решения ситуационных заданий, представление рекомендаций и выводов в рамках изучаемой дисциплины «Отлично» означает, что теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые	опрос, тестовый контроль
<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия психологии общения;</li> <li>- роль общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- основные позиции транзактного анализа общения, принципы транзакций;</li> <li>- структурированная информация по вопросам психологии общения;</li> <li>- современная профессиональная терминология в области психологии общения;</li> <li>- правила построения устных сообщений по вопросам психологии общения;</li> <li>- порядок применения средств информационных технологий для решения профессиональных задач в области психологии общения;</li> <li>- правила построения сообщений на профессиональные темы по вопросам психологии общения;</li> </ul>	практические навыки и умения, выполнены все учебные задания, выполнение оценено близко к максимальному или максимально.	опрос, тестовый контроль
<ul style="list-style-type: none"> <li>- элементы коммуникативного процесса и основные его этапы;</li> <li>- барьеры коммуникационного процесса;</li> <li>- технологии обратной связи в говорении и слушании;</li> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст коммуникации;</li> <li>- алгоритм управления коммуникационным процессом;</li> <li>- современная профессиональная терминология в области коммуникационного процесса;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности в деловом общении;</li> <li>- правила построения устных сообщений по вопросам преодоления коммуникативных барьеров общения;</li> <li>- основы общечеловеческих ценностей, их значимость в коммуникационном процессе;</li> <li>- порядок применения средств информационных технологий для решения задач в области коммуникационного процесса;</li> <li>- правила построения сообщений на профессиональные темы по вопросам функций общения;</li> <li>- основные понятия психологии общения и</li> </ul>	«Хорошо» означает, что теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения не в полном объеме, выполнены все учебные задания, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты «Удовлетворительно»	

лексический минимум, относящийся к описанию предметов;	означает, что	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- стратегии и тактики взаимодействия;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- правила корпоративного поведения в команде;</li> <li>- структурированная информация по вопросам интеракции;</li> <li>- современная профессиональная терминология в области интерактивной функции общения;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности в деловом общении;</li> <li>- правила построения устных сообщений по вопросам интерактивной функции общения;</li> <li>- основы общечеловеческих ценностей, их значимость в партнерских отношениях;</li> <li>- порядок применения средств информационных технологий для решения задач в области корпоративного управления;</li> <li>- правила построения сообщений на профессиональные темы по вопросам функций общения;</li> </ul>	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, сформированы в основном необходимые практические навыки и умения, выполнено большинство учебных заданий, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты «Неудовлетворительно»	опрос
<ul style="list-style-type: none"> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- психологию создания успешного имиджа, самопрезентации;</li> <li>- структурированная информация по вопросам перцепции;</li> <li>- современная профессиональная терминология в области перцептивной функции общения;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности в деловом общении;</li> <li>- правила построения устных сообщений по вопросам психологии создания успешного имиджа, самопрезентации;</li> <li>- механизмы межличностного восприятия в процессе общения;</li> <li>- порядок применения средств информационных технологий для решения задач в области перцептивной функции общения;</li> <li>- правила построения сообщений на профессиональные темы по вопросам функций общения;</li> </ul>	означает, что теоретическое содержание дисциплины не освоено, не сформированы необходимые практические навыки и умения, выполненные учебные задания содержат ошибки и недочеты.	опрос
<ul style="list-style-type: none"> <li>- вербальные и невербальные средства общения, их сходства и различия;</li> <li>- понятие и виды эффективного слушания;</li> <li>- формы и методы коммуникации в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- структурированная информация по вопросам</li> </ul>		опрос

<p>применения различных форм и методов коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современная профессиональная терминология в области применения различных средств общения;</li> <li>- порядок применения средств информационных технологий для решения задач в области средств общения;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности при использовании различных средств общения;</li> <li>- правила построения устных сообщений по вопросам вербальной и невербальной коммуникации;</li> <li>- основные понятия психологии общения и лексический минимум, относящийся к описанию предметов;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- современная профессиональная терминология в сфере социальных взаимодействий;</li> <li>- порядок применения средств информационных технологий для решения задач в сфере социальных взаимодействий;</li> <li>- основы общечеловеческих ценностей, их значимость в партнерских отношениях;</li> <li>- правила построения устных сообщений по вопросам социальной роли;</li> <li>- основные понятия психологии общения и лексический минимум, относящийся к описанию предметов;</li> </ul>		опрос
<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- структурированная информация по вопросам путей преодоления конфликтных ситуаций;</li> <li>- современная научная и профессиональная терминология по психологии общения в области конфликтологии;</li> <li>- порядок применения средств информационных технологий для решения задач в области взаимодействий в группе;</li> <li>- порядок применения средств информационных технологий для решения задач в области конфликтологии;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности в конфликтных ситуациях;</li> <li>- правила построения устных сообщений по вопросам психологии конфликта;</li> <li>- основы делового общения, общечеловеческие</li> </ul>		опрос, тестовый контроль



ценности, их значимость в преодолении конфликтных ситуаций; - основные понятия психологии общения и лексический минимум, относящийся к описанию предметов;		
- источники и методы сбора информации; - приемы коммуникации; - принципы и правила установления контактов с клиентами; - правила ведения переговоров; - 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.		опрос, тестовый контроль
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
- оперировать понятиями и категориями в области психологии общения; - проводить транзактный анализ общения; - применять профессиональную терминологию по психологии общения; - анализировать задачу и проблему, связанные с социальным взаимодействием личностей; - определять необходимые источники информации для анализа поведения человека как индивидуально, так и в составе группы; - грамотно излагать свои мысли по вопросам психологии общения; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач в области психологии общения; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на темы психологии общения;		практическая работа, выполнение ситуационных заданий
- преодолевать барьеры общения; - применять техники защиты от манипуляций; - выбирать способы решения задач профессиональной и социальной деятельности, применительно к различным контекстам коммуникации; - применять современную профессиональную терминологию в области коммуникационного процесса; - осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста; - взаимодействовать с обучающимися, преподавателями для достижения		практическая работа, выполнение ситуационных заданий, написание эссе

<p>взаимопонимания с целью осознания особенностей приема-передачи информации, выработки навыков эффективной вербальной коммуникации, осознания положительного значения обратной связи;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно излагать свои мысли по вопросам преодоления манипуляций и других барьеров в деловом общении;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач в области коммуникационного процесса;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на темы преодоления манипуляций и других барьеров в деловом общении;</li> <li>- демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы;</li> <li>- обосновывать и объяснять свои действия;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- применять современную профессиональную терминологию в области интерактивной функции общения;</li> <li>- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями для достижения взаимопонимания партнеров на невербальном уровне; использование всех трех сторон общения;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли по вопросам эффективного взаимодействия различными стилями поведения;</li> <li>- определять характер межличностного взаимодействия;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач в области интеракции;</li> <li>- демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы;</li> <li>- обосновывать и объяснять свои действия;</li> </ul>		<p>практическая работа, выполнение ситуационных заданий</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- диагностировать и использовать сенсорные каналы в общении;</li> <li>- применять современную профессиональную терминологию в области социальной перцепции;</li> <li>- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями для достижения навыков диагностики ведущего сенсорного канала и использования результатов в общении;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли по вопросам</li> </ul>		<p>практическая работа, выполнение ситуационных заданий</p>

<p>межличностного восприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективно и выигрышно подавать себя в различных профессиональных ситуациях, формировать навык самопрезентации;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач в области социальной перцепции;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на темы межличностного восприятия;</li> <li>- демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>- использовать методы и методики развития коммуникативных навыков;</li> <li>- применять техники и технологии обратной связи в говорении и слушании;</li> <li>- развивать навыки общения;</li> <li>- выбирать способы решения задач профессиональной и социальной деятельности, применительно к различным контекстам коммуникации;</li> <li>- применять современную профессиональную терминологию в сфере вербального и невербального общения;</li> <li>- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями для достижения взаимопонимания на невербальном уровне;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли по вопросам средств общения;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач в области применения различных средств общения;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на темы вербальной и невербальной коммуникации;</li> <li>- демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы;</li> <li>- обосновывать и объяснять свои действия;</li> </ul>		<p>практическая работа, выполнение ситуационных заданий</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий при деловом общении;</li> <li>- определять необходимые источники информации при формировании и поддержании высоко</li> </ul>		<p>практическая работа, выполнение ситуационных заданий</p>

<p>организационной (корпоративной) культуры;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современную профессиональную терминологию в сфере делового общения;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли при деловом общении;</li> <li>- эффектно и выигрышно подавать себя в различных профессиональных ситуациях;</li> <li>- применять средства информационных технологий в области профессиональной деятельности;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на темы делового общения;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>- правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий при проведении деловых переговоров;</li> <li>- определять необходимые источники информации при формировании и поддержании способов управления конфликтами;</li> <li>- применять современную профессиональную терминологию в области конфликтологии;</li> <li>- соблюдать деловую этику в общении с коллегами, руководителем;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли по вопросам конфликтного общения;</li> <li>- применять средства информационных технологий в области профессиональной деятельности;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на темы конфликтного общения;</li> <li>- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями внутри конфликтных и нестандартных ситуаций;</li> <li>- демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы;</li> </ul>		<p>практическая работа, выполнение ситуационных и кейсовых заданий</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</li> <li>- использовать технические средства коммуникации;</li> <li>- организовывать деловые встречи с клиентами;</li> <li>- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на</li> </ul>		<p>практическая работа, выполнение ситуационных заданий</p>



клиента; - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугахсчетов, расчетным операциям.		
---	--	--