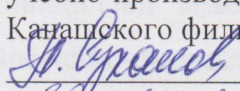


Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финансовый университет)  
Канашский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по  
учебно-производственной работе  
Канашского филиала Финуниверситета  
 /Т.М. Суханова/  
« 30 » июня 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

СГ.03 «Психология общения»

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Канаш - 2026 г.

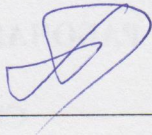
Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Разработчик:

Шарафутдинова Аниса Рустемовна, преподаватель ВКК

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

Протокол от «30» июня 2026 года №    

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<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06<br>ОК 09<br>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;<br>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;<br>- 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<br>в часах | Коды компетенций<br>формированию<br>которых<br>способствует<br>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,<br>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<br>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<br>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,<br>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<br>Этапы публичного выступления.                     |    |                                       |
| Раздел 3                                                                          | Психологические особенности общения                                                   | 10 |                                       |
| Тема 3.1 Средства общения.                                                        | Содержание учебного материала                                                         | 4  | ОК 03 – ОК 05,<br>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                                                      | 2  |                                       |
|                                                                                   | Невербальная сторона публичного выступления.                                          |    |                                       |
| Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении.                                       | Содержание учебного материала                                                         | 2  | ОК 03 – ОК 05                         |
|                                                                                   | 1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.                   |    |                                       |
|                                                                                   | Самостоятельная работа студентов                                                      | 2  |                                       |
|                                                                                   | Коммуникативные барьеры. Толерантность и конфликтность.                               |    |                                       |
| 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<br>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, 2026. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/583739>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2026. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/583764>
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, 2026. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19627-6. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/583621>
4. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. —

Москва : Юрайт, 2026. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21679-0. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/587210>

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, 2026. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/598514>

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, 2026. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/584670>

8. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 7-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2026. — 224 с. — ISBN 978-5-507-55322-8. — ЭБС Лань. — URL: <https://e.lanbook.com/book/524073>

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, 2027. — 463 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-406-17040-3. — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/964354>

2. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-021402-3. — ЭБС Znanium. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2197258>

3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И. П. Кошечая, А. А. Канке. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-021748-2. — ЭБС Znanium. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2237131>

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, 2026. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/583819>

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

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Методы оценки                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <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>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>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</p>                                                                                                                               | <p>опрос, тестовый контроль</p> |
| <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 лексический минимум, относящийся к описанию</li> </ul> | <p>практические навыки и умения, выполнены все учебные задания, выполнение оценено близко к максимальному или максимально. «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» означает, что</p> | <p>опрос, тестовый контроль</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>предметов;</p> <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> | <p>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» означает, что теоретическое содержание дисциплины не освоено,</p> | <p>опрос</p> |
| <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>                                                                                   | <p>не сформированы необходимые практические навыки и умения, выполненные учебные задания содержат ошибки и недочеты.</p>                                                                                                                                                                                                                                        | <p>опрос</p> |
| <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 применения различных форм и методов</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>опрос</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------|
| <p>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 ценности, их значимость в преодолении</li> </ul> |  | опрос, тестовый контроль |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------|
| <p>конфликтных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия психологии общения и лексический минимум, относящийся к описанию предметов;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | опрос, тестовый контроль                                             |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать понятиями и категориями в области психологии общения;</li> <li>- проводить транзактный анализ общения;</li> <li>- применять профессиональную терминологию по психологии общения;</li> <li>- анализировать задачу и проблему, связанные с социальным взаимодействием личностей;</li> <li>- определять необходимые источники информации для анализа поведения человека как индивидуально, так и в составе группы;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли по вопросам психологии общения;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач в области психологии общения;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на темы психологии общения;</li> </ul> |  | практическая работа, выполнение ситуационных заданий                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- преодолевать барьеры общения;</li> <li>- применять техники защиты от манипуляций;</li> <li>- выбирать способы решения задач профессиональной и социальной деятельности, применительно к различным контекстам коммуникации;</li> <li>- применять современную профессиональную терминологию в области коммуникационного процесса;</li> <li>- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;</li> <li>- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями для достижения взаимопонимания с целью осознания особенностей</li> </ul>                                                                                                                   |  | практическая работа, выполнение ситуационных заданий, написание эссе |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------|
| <p>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 межличностного восприятия;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | <p>практическая работа, выполнение ситуационных заданий</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффектно 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 организационной (корпоративной) культуры;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <p>практическая работа, выполнение ситуационных заданий</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 клиента;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <p>практическая работа, выполнение ситуационных заданий</p>            |

|                                                                                                   |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах, расчетным операциям. |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|