

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г. И. Носова»  
Многопрофильный колледж

 УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
С.А. Махновский  
«09» февраля 2022 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.10 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
программы подготовки специалистов среднего звена  
специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

**Форма обучения**  
**очная**

Магнитогорск, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе: ФГОС по специальности среднего профессионального образования 38.02.04 Коммерция (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «15» мая 2014 г. № 539

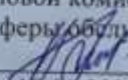
**Организация-разработчик:** ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова» Многопрофильный колледж

**Разработчик:**

преподаватель ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова» МпК  Елена Сергеевна Гатина

### ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией  
«Экономики и сферы обслуживания»

Председатель  /Н.Н. Колесникова  
Протокол № 5 от 19.01.2022г

Методической комиссией МпК

Протокол № 4 от 09.02.2022г.

Рецензент: заместитель директора по развитию ОАНО ДПО «Магнитогорский институт дополнительного образования»  В.Б. Желганова/

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                              | стр. |
|--------------------------------------------------------------|------|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4    |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                 | 7    |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ           | 12   |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 16   |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1                                                 | 21   |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2                                                 | 24   |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 3                                                 | 26   |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ                      | 28   |

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

## 1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям). Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

## 1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Этика и психология делового общения» относится к гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

Освоению учебной дисциплины предшествует изучение учебной дисциплины «История» в средней общеобразовательной школе.

Дисциплина «Психология общения» является предшествующей для изучения следующих учебных дисциплин, профессиональных модулей:

- ОПЦ.03 «Менеджмент (по отраслям)»;
- ПМ.01 «Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью»
- ПМ. 02 «Организация и проведение экономической и маркетинговой деятельности»

## 1.3 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению следующими профессиональными и общими компетенциями:

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению следующими общими и профессиональными компетенциями:

ПК 1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

| <i><b>Код ПК/ ОК</b></i> | <i><b>Умения</b></i>                                                                       | <i><b>Знания</b></i>                                                                                                                                              |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.7                   | У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;                      | 31 основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;<br><br>32 особенности профессиональной этики и психологии делового в торговле; |
| ОК 01                    | Уо 01.01 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; | Зо 01.01 актуальный профессиональный и социальный контекст, в                                                                                                     |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>Уо 01.03 определять этапы решения задачи;</p> <p>Уо 01.04 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Уо 01.05 составлять план действий;</p> <p>Уо 01.06 определять необходимые ресурсы;</p> <p>Уо 01.08 реализовывать составленный план;</p> <p>Уо 01.09 оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</p> <p>Уо 01.10 учитывать временные ограничения и сроки при решении профессиональных задач;</p> <p>Уо 01.11 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p>                                         | <p>котором приходится работать и жить;</p> <p>Зо 01.02 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>Зо 01.03 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>Зо 01.04 методы работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>Зо 01.05 структуру плана для решения задач;</p> <p>Зо 01.06 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</p> |
| ОК 02 | <p>Уо 02.01 определять задачи для поиска информации;</p> <p>Уо 02.02 определять необходимые источники информации;</p> <p>Уо 02.03 планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;</p> <p>Уо 02.04 выделять наиболее значимое в перечне информации;</p> <p>Уо 02.05 оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> <p>Уо 02.06 оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</p> <p>Уо 02.07 использовать современное программное обеспечение;</p> <p>Уо 02.08 использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;</p> | <p>Зо 02.01 номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</p> <p>Зо 02.02 приемы структурирования информации;</p> <p>Зо 02.03 формат оформления результатов поиска информации;</p> <p>Зо 02.04 современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств;</p>                                                    |
| ОК 04 | <p>Уо 04.01 организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>Уо 04.02 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</p> <p>Уо 04.03 эффективно работать в команде;</p> <p>Уо 04.04 использовать навыки</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Зо 04.01 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</p> <p>Зо 04.03 цифровые инструменты для разработки и создания продукта;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | управления проектами в распределении ресурсов и формировании графика выполнения задач;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ОК 05 | <p>Уо 05.01 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;</p> <p>Уо 05.02 проявлять толерантность в рабочем коллективе;</p> <p>Уо 05.03 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>                                                                                                                                                      | <p>Зо 05.01 особенности социального и культурного контекста;</p> <p>Зо 05.02 правила оформления документов и построения устных сообщений;</p> <p>Зо 05.03 механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>Зо 05.04 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p>                                                 |
| ОК 09 | <p>Уо 09.01 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> <p>Уо 09.02 участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</p> <p>Уо 09.03 строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</p> <p>Уо 09.04 кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);</p> | <p>Зо 09.01 правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</p> <p>Зо 09.03 лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <p>Зо 09.06 типы и назначение технической документации, включая руководства и рисунки в любом доступном формате;</p> |

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                               | Объем часов                 |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>        | <i>72</i>                   |
| <b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>                    | <i>10</i>                   |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>          | <i>48</i>                   |
| в том числе:                                                     |                             |
| лекции, уроки                                                    |                             |
| практические занятия                                             | <i>32</i>                   |
| лабораторные занятия                                             | <i>16</i>                   |
| курсовая работа (проект)                                         | <i>не<br/>предусмотрено</i> |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                    | <i>24</i>                   |
| Форма промежуточной аттестации - <i>дифференцированный зачет</i> |                             |

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Этика и психология делового общения»

| Наименование разделов и тем                               | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся                                                                                                                                                                   | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. | Код ОК/ПК                      | Коды осваиваемых элементов компетенций                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                         | 2                                                                                                                                                                                                                                            | 3                                                                      |                                | 4                                                                                                                          |
| <b>Введение</b>                                           | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                | <b>2/0</b>                                                             |                                |                                                                                                                            |
|                                                           | Входной контроль. Основные понятия, этики и психологии делового общения.                                                                                                                                                                     | 2                                                                      | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02, ОК 05  | 31, 32,<br>3о 01.01, 3о 01.02,<br>3о 02. 01, 3о 02.02,<br>3о 05.01                                                         |
| <b>Раздел 1. Профессиональная этика менеджера</b>         |                                                                                                                                                                                                                                              | <b>80</b>                                                              |                                |                                                                                                                            |
| <b>Тема 1.1</b><br>Сущность понятия этики                 | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                | 4                                                                      |                                |                                                                                                                            |
|                                                           | Предмет и основные категории этики<br>Сущность и значение этики                                                                                                                                                                              | 4                                                                      | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02, ОК 05  | 31, 32,<br>3о 01.01, 3о 01.02,<br>3о 01.03, 3о 02. 01,<br>3о 02.02, 3о 05.01                                               |
| <b>Тема 1.2.</b><br>Современное состояние этики менеджера | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                | 4                                                                      |                                |                                                                                                                            |
|                                                           | Необходимость актуализации этики продавца<br>Основные этические требования к личности менеджера                                                                                                                                              | 4                                                                      | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02, ОК 05  | 31, 32,<br>3о 01.01, 3о 01.02,<br>3о 01.03, 3о 01.04,<br>3о 02. 01, 3о 02.02,<br>3о 05.01                                  |
| <b>Раздел 2. Теоретические основы психологии общения</b>  |                                                                                                                                                                                                                                              | <b>18/2</b>                                                            |                                |                                                                                                                            |
| <b>Тема 2.1.</b><br>Взаимосвязь общения и деятельности    | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                | 4                                                                      |                                |                                                                                                                            |
|                                                           | Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Взаимосвязь общения и деятельности. Стороны общения: перцептивная, интерактивная и коммуникативная. | 4                                                                      | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02, ОК 05, | 31, 32,<br>3о 01.01, 3о 01.02,<br>3о 01.03, 3о 01.04,<br>3о 01.05, 3о 01.06,<br>3о 02. 01, 3о 02.02,<br>3о 02.03, 3о 05.01 |
|                                                           | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                             | 2/0                                                                    |                                |                                                                                                                            |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                               |              |                                         |                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | Практическое занятие №1. «Исследование личности»                                                                                                                                                              | 2/0          | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 05, ОК 09 | У1,<br>Уо 01.02, Уо 01.05,<br>Уо 01.08, Уо 01.09,<br>Уо 02.01, Уо 02.02,<br>Уо 02.03, Уо 02.04,<br>Уо 02.05, Уо 05.01,<br>Уо 09.01, Уо 09.02,<br>Уо 09.04 |
| <b>Тема 2.2.</b><br>Цели, функции,<br>виды и уровни<br>общения | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                 | 12/2         |                                         |                                                                                                                                                           |
|                                                                | Виды общения. Уровни общения. Функции общения. Цели общения.                                                                                                                                                  | 2            | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 05, ОК 09 | 31, 32,<br>3о 01.02, 3о 01.03,<br>3о 02.02, 3о 05.03,<br>3о 09.01, 3о 09.03,<br>3о 09.06                                                                  |
|                                                                | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                              | 2/2          |                                         |                                                                                                                                                           |
|                                                                | Практическое занятие №2. Общение и профессиональная деятельность<br><b>Контрольная работа №1</b>                                                                                                              | 2/2          | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 05, ОК 09 | У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.03,<br>Уо 02.01, Уо 02.02,<br>Уо 02.03, Уо 02.08,<br>Уо 04.02, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 05.03,<br>Уо 09.01, Уо 09.02,<br>Уо 09.03 |
|                                                                | Самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                                            | 8            |                                         |                                                                                                                                                           |
|                                                                | Подготовить мини - проекты по темам: «Основы невербального общения», «Кинесические и проксемические особенности невербального общения», «Визуальный контакт. Межнациональные различия невербального общения.» | 8            | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 05, ОК 09 | У1<br>Уо 01.01, Уо 01.03,<br>Уо 02.01, Уо 02.02,<br>Уо 02.03, Уо 02.08,<br>Уо 04.02, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 05.03,<br>Уо 09.01, Уо 09.02,<br>Уо 09.03  |
| <b>Раздел 3. Прикладные аспекты психологии общения</b>         |                                                                                                                                                                                                               | <b>44/10</b> |                                         |                                                                                                                                                           |
| <b>Тема 3.1</b><br>Роли и ролевые                              | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                 | 4/2          |                                         |                                                                                                                                                           |
|                                                                | Роли в общении. Ролевые ожидания. Ролевое исполнение.                                                                                                                                                         | 2            | ПК 1.7                                  | 31, 32,                                                                                                                                                   |

|                                                              |                                                                                                                                                        |     |                                                  |                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ождения в<br>общении                                         | Ролевые конфликты. Характеристики роли.                                                                                                                |     | ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09           | Зо 01.01, Зо 01.03,<br>Зо 02.02, Зо 04.01,<br>Зо 05.01, Зо 05.03,<br>Зо 09.01, Зо 09. 03,<br>Зо 09.06                                                                                                   |
|                                                              | В том числе практических занятий                                                                                                                       | 2/2 |                                                  |                                                                                                                                                                                                         |
|                                                              | Практическое занятие №3. Роли и ролевые ожидания в общении.                                                                                            | 2/2 | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.04,<br>Уо 01.05, Уо 01.11,<br>Уо 02.03, Уо 02.04,<br>Уо 04.02, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 09.01,<br>Уо 09. 02, Уо 09.04                                                           |
| <b>Тема 3.2</b><br>Виды социальных<br>взаимодействий         | Содержание учебного материала                                                                                                                          | 6/2 |                                                  |                                                                                                                                                                                                         |
|                                                              | Виды социальных взаимодействий. Кооперация и конкуренция. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Признаки социального взаимодействия. | 4   | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | 31, 32,,<br>Зо 01.03, Зо 01.04,<br>Зо 04.01, Зо 05.01,<br>Зо 05.03, Зо 09.01,<br>Зо 09.03, Зо09.06                                                                                                      |
|                                                              | В том числе практических занятий                                                                                                                       | 2/2 |                                                  |                                                                                                                                                                                                         |
|                                                              | Практическое занятие №4. Формирование командных умений.                                                                                                | 2/2 | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | У1,<br>Уо 01.03, Уо 01.05,<br>Уо 01.08, Уо 01.09,<br>Уо 01.10, Уо 02.03,<br>Уо 02.04, Уо 04.01,<br>Уо 04.02, Уо 04.03,<br>Уо 04.04, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 09.01,<br>Уо 09.02, Уо 09. 03<br>Уо 09.04 |
| <b>Тема 3.3</b><br>Механизмы<br>взаимопонимания<br>в общении | Содержание учебного материала                                                                                                                          | 2   |                                                  |                                                                                                                                                                                                         |
|                                                              | Понимание. Взаимопонимание и его компоненты. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация; эмпатия; аттракция; рефлексия.                        | 2   | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,         | Зо 01.01, Зо 01.02,<br>Зо 02.04, Зо 04.01,<br>Зо 05.03, Зо 09.01,                                                                                                                                       |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                                                  |                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                   |      | ОК09                                             | Зо 09.03, Зо 09.06                                                                                                                                                                       |
| <b>Тема 3.4</b><br>Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                     | 16/4 |                                                  |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                          | Техники и приемы общения. Виды, техники, приемы, правила слушания, ведения беседы, убеждения.                                                                                                                                                     | 2    | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | 31, 32,<br>Зо 01.02, Зо 01.04,<br>Зо 01.05, Зо 01.06,<br>Зо 02.01, Зо 02.04,<br>Зо 04.01, Зо 05.01,<br>Зо 05.02, Зо 05.04,<br>Зо 09.01, Зо 09.03                                         |
|                                                                                          | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                  | 6/4  |                                                  |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                          | Практическое занятие №5. Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности».                                                                                                                                                                      | 2/2  | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | У1,<br>Уо 01, 04, Уо 01.05, Уо 01.08, Уо 01.10,<br>Уо 02.02, Уо 02.02,<br>Уо 02.04, Уо 02.06,<br>Уо 02.07, Уо 04.02,<br>Уо 04.03, Уо 04.04,<br>Уо 05.03, Уо 09.02,<br>Уо 09.03, Уо 09.04 |
|                                                                                          | Практическое занятие №6. «Индивидуальные особенности восприятия и общения».                                                                                                                                                                       | 2/2  |                                                  |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                          | Практическое занятие №7. «Путь к успешной карьере».                                                                                                                                                                                               | 2/0  |                                                  |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                          | Самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                                                                                | 8    |                                                  |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                          | Подготовить мини - проекты по темам: «Приемы полемики, дискуссии и спора. Особенности публичного выступления и индивидуальной беседы»; «Психологические приемы убеждения и аргументации», «Технологии делового общения», «Публичные выступления». | 8    | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | У1,<br>Уо 01, 04, Уо 01.05, Уо 01.08, Уо 01.10,<br>Уо 02.02, Уо 02.02,<br>Уо 02.04, Уо 02.06,<br>Уо 02.07, Уо 04.02,<br>Уо 04.03, Уо 04.04,<br>Уо 05.03, Уо 09.02,<br>Уо 09.03, Уо 09.04 |
| <b>Тема 3.5</b><br>Этические принципы общения                                            | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                     | 10/0 |                                                  |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                          | История развития. Этические принципы общения. Деловой этикет.                                                                                                                                                                                     | 2    | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | 31, 32,<br>Зо 01.02, Зо 01.03,<br>Зо 02.01, Зо 02.03,<br>Зо 04.03, Зо 05.01,<br>Зо 05.04, Зо 09.01,                                                                                      |

|                                                                                         |                                                                                                                                                                          |              |                                                  |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         |                                                                                                                                                                          |              |                                                  | Зо 09.06                                                                                                                                                                         |
|                                                                                         | Самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                       | 8            |                                                  |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                         | Подготовить мини- проекты по темам: «Этические нормы и правила поведения государственных служащих». «Новые социальные нормы в условиях коммерческих предприятий»         | 8            | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | У1,<br>Уо 01.09, Уо 01.11,<br>Уо 02.01, Уо 02.02,<br>Уо 02.03, Уо 02.07,<br>Уо 02.08, Уо 04.02,<br>Уо 05.01, Уо 05.03,<br>Уо 09.01, Уо 09.02,<br>Уо 09.03, Уо 09.04              |
| <b>Тема 3.6</b><br>Источники,<br>причины, виды и<br>способы<br>разрешения<br>конфликтов | Содержание учебного материала                                                                                                                                            | 6/2          |                                                  |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                         | Источники, причины, виды, функции, структура и динамика конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Роль конфликта в развитии человека и общества. | 4            | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | 31, 32,<br>Зо 01.01, Зо 01.02,<br>Зо01.06, Зо 02.04,<br>Зо 04.01, Зо 05.01,<br>Зо 05.03, Зо 05.04,<br>Зо 09.01, Зо 09.03                                                         |
|                                                                                         | В том числе практических занятий                                                                                                                                         | 2/2          |                                                  |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                         | Практическое занятие № 8. «Особенности реагирования в конфликтной ситуации».                                                                                             | 2/2          | ПК 1.7<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05,<br>ОК09 | У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.02,<br>Уо 01.08, Уо 01. 09<br>Уо 01.10, Уо 02.04,<br>Уо 02.05, Уо 02.08,<br>Уо 04.01, Уо 04.02,<br>Уо 04.04, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 05.03,<br>Уо 09.03 |
|                                                                                         | <b>Контрольная работа №2</b>                                                                                                                                             |              |                                                  |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Всего:</b>                                                                           |                                                                                                                                                                          | <b>72/10</b> |                                                  |                                                                                                                                                                                  |

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения и оснащение:

| Тип и наименование специального помещения        | Оснащение специального помещения                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| кабинет Социально-экономических дисциплин        | Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель              |
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся | Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета |

#### 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы

##### Основные источники:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 468 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya426477#page/1> — Загл. с экрана.

2. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-433403#page/32>

##### Дополнительные источники:

1. Ефимова, Н.С., Психология общения [Электронный ресурс]: практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/document?id=329778e>

2. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-413575> — Загл. с экрана.

##### Периодические издания:

1. Вопросы психологии: научный журнал. -ISSN: 0042-8841. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646> . – Загл. с экрана

##### Программное обеспечение:

MS Windows 7 (подписка Imagine Premium)  
MS Office 2007  
7 Zip

##### Интернет-ресурсы:

1. Психологическая библиотека: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bookap.info/> , свободный. – Загл. с экрана. Яз. рус.

#### 3.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами в зависимости от

цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия и внеаудиторную самостоятельную работу обучающихся по учебной дисциплине, проходит как в письменной, так и устной или смешанной форме, с представлением изделия или продукта самостоятельной деятельности.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы используются: *проверка выполненной работы преподавателем.*

| № | Наименование раздела/темы                                                                                                                                                | Оценочные средства (задания) для самостоятельной внеаудиторной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p><b>Раздел 2.</b></p> <p><b>Теоретические основы психологии общения</b></p> <p><b>Тема 2.2.</b> Цели, функции, виды и уровни общения</p>                               | <p><b>Задание:</b> подготовить мини- проекты по темам: «Основы невербального общения», «Кинесические и проксемические особенности невербального общения», «Визуальный контакт. Межнациональные различия невербального общения».</p> <p><b>Цель:</b> развитие личности учащихся на основе усвоения универсальных способов деятельности</p> <p>Развивать у учащихся способности самостоятельно ставить учебные цели, проектировать пути их реализации (т.е. оптимально организовывать свою деятельность), контролировать и оценивать свои достижения формировать умение учиться). интеграция имеющихся знаний и приобретение новых</p> <p><b>Рекомендации по выполнению задания:</b></p> <p>Проектная деятельность - часть самостоятельной работы учащихся. Качественно выполненный проект – это поэтапное планирование своих действий, отслеживание результатов своей работы. Показателем успешности проекта является его продукт.</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <p>Актуальность, глубина, научность теоретического материала; четкость выступления, уровень самостоятельности; использование мультимедийной презентации, ее качество; время выступления</p> |
| 2 | <p><b>Раздел 3.</b></p> <p><b>Прикладные аспекты психологии общения</b></p> <p><b>Тема 3.4</b> Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p> | <p><b>Задание:</b> подготовить мини- проекты по темам: ««Приемы полемики, дискуссии и спора. Особенности публичного выступления и индивидуальной беседы»; «Психологические приемы убеждения и аргументации», «Технологии делового общения», «Публичные выступления».</p> <p><b>Цель:</b> развитие личности учащихся на основе усвоения универсальных способов деятельности</p> <p>Развивать у учащихся способности самостоятельно ставить учебные цели, проектировать пути их реализации (т.е. оптимально организовывать свою деятельность), контролировать и оценивать свои достижения формировать умение учиться). интеграция имеющихся знаний и приобретение новых</p> <p><b>Рекомендации по выполнению задания:</b></p> <p>Проектная деятельность - часть самостоятельной работы учащихся. Качественно выполненный проект – это поэтапное планирование своих действий, отслеживание результатов своей работы. Показателем успешности проекта является его</p>                                                                                                                                                                                                |

|   |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                | <p>продукт.</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <p>Актуальность, глубина, научность теоретического материала; четкость выступления, уровень самостоятельности; использование мультимедийной презентации, ее качество; время выступления</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3 | <p><b>Раздел 3.</b></p> <p><b>Прикладные аспекты психологии общения</b></p> <p><b>Тема 3.5</b> Этические принципы общения.</p> | <p><b>Задание:</b> подготовить мини- проекты по темам: «Этические нормы и правила поведения государственных служащих». «Новые социальные нормы в условиях коммерческих предприятий».</p> <p><b>Цель:</b> развитие личности учащихся на основе усвоения универсальных способов деятельности</p> <p>Развивать у учащихся способности самостоятельно ставить учебные цели, проектировать пути их реализации (т.е. оптимально организовывать свою деятельность), контролировать и оценивать свои достижения формировать умение учиться). интеграция имеющихся знаний и приобретение новых</p> <p><b>Рекомендации по выполнению задания:</b></p> <p>Проектная деятельность - часть самостоятельной работы учащихся. Качественно выполненный проект – это поэтапное планирование своих действий, отслеживание результатов своей работы. Показателем успешности проекта является его продукт.</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <p>Актуальность, глубина, научность теоретического материала; четкость выступления, уровень самостоятельности; использование мультимедийной презентации, ее качество; время выступления</p> |

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

### 4.1 Текущий контроль

| № | Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины             | Контролируемые результаты (умения, знания)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Наименование оценочного средства | Критерии оценки                              |
|---|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | <b>Раздел 2.<br/>Теоретические основы психологии общения</b> | З1, З2,<br>Зо 01.01, Зо 01.02,<br>Зо 01.03, Зо 01.04,<br>Зо 01.05, Зо 01.06,<br>Зо 02. 01, Зо 02.02,<br>Зо 02.03, Зо 02.04,<br>Зо 05.01, Зо 05.03,<br>Зо 09.01, Зо 09.03,<br>Зо 09.06<br>У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.02,<br>Уо 01.03, Уо 02.01,<br>Уо 01.08, Уо 01.09,<br>Уо 02.01, Уо 02.02,<br>Уо 02. 03, Уо 02.04,<br>Уо 02.05, Уо 02.08,<br>Уо 04.02, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 05.03,<br>Уо 09.01, Уо 09.02,<br>Уо 09. 03 | Контрольная работа №1 (тест)     | Смотри критерии оценки теста                 |
| 2 | Тема 2.1 Взаимосвязь общения и деятельности                  | З1, З2,<br>Зо 01.01, Зо 01.02,<br>Зо 01.03, Зо 01.04,<br>Зо 01.05, Зо 01.06,<br>Зо 02. 01, Зо 02.02,<br>Зо 02.03, Зо 05.01<br>У1<br>Уо 01.02, Уо 01.05,<br>Уо 01.08, Уо 01.09,<br>Уо 02.01, Уо 02.02,<br>Уо 02.03, Уо 02.04,<br>Уо 02.08, Уо 05.01,<br>Уо 09.01, Уо 09.02,<br>Уо 09.04                                                                                                                                    | Кейс задача/ситуационная задача  | Смотри критерии ответа кейс-задачи           |
| 3 | Тема 2.2 Цели, функции, виды и уровни общения                | З1, З2,<br>Зо 01.02, Зо 01.03,<br>Зо 02.02, Зо 05.03,<br>Зо 09.01, Зо 09.03,<br>Зо 09.06<br>У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.03,<br>Уо 02.01, Уо 02.02,<br>Уо 02. 03, Уо 02.08,<br>Уо 04.02, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 05.03,<br>Уо 09.01, Уо 09.02,                                                                                                                                                                                | Практическое задание             | Смотри критерии оценки практического задания |

|   |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                          |
|---|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------|
|   |                                                        | Уо 09. 03,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |                                                          |
| 4 | <b>Раздел 3. Прикладные аспекты психологии общения</b> | 31, 32,<br>Зо 01.01, Зо 01.02,<br>Зо 01.03, Зо 01.04,<br>Зо 01.05, Зо 04.01,<br>Зо 04.02, Зо 04.03,<br>Зо 05.01, Зо 05.03,<br>Зо 05.04, Зо 09.01,<br>Зо 09.03, Зо 09.06<br>Зо 04.01,<br>У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.02,<br>Уо 01.03, Уо 01.04,<br>Уо 01.05, Уо 01.08,<br>Уо 01.09, Уо 01.10,<br>Уо 01.11, Уо 02.03,<br>Уо 02.02, Уо 02.04,<br>Уо 02.06, Уо 02.07,<br>Уо 04.01, Уо 04.03,<br>Уо 04.04, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 09.01,<br>Уо 09.02, Уо 09. 03,<br>Уо 09.04 | Контрольная работа<br>№2 (тест) | Смотри<br>критерии<br>оценки теста                       |
| 5 | Тема3.1 Роли и ролевые ожидания в общении              | 31, 32,<br>Зо 01.01, Зо 01.03,<br>Зо 02.02, Зо 04.01,<br>Зо 05.01, Зо 05.03,<br>Зо 09.01, Зо 09. 03,<br>Зо 09.06<br>У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.04,<br>Уо 01.05, Уо 01.11,<br>Уо 02.03, Уо 02.04,<br>Уо 04.02, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 09.01,<br>Уо 09. 02, Уо 09.04                                                                                                                                                                                                     | Практическое<br>задание         | Смотри<br>критерии<br>оценки<br>практического<br>задания |
| 6 | Тема 3.2 Виды социальных взаимодействий                | 31, 32,<br>Зо 01.03, Зо 01.04,<br>Зо 04.01, Зо 05.01,<br>Зо 05.03, Зо 09.01,<br>Зо 09.03, Зо09.06<br>У1,<br>Уо 01.03, Уо 01.05,<br>Уо 01.08, Уо 01.09,<br>Уо 01.10, Уо 02.03,<br>Уо 02.04, Уо 04.01,<br>Уо 04.02, Уо 04.03,<br>Уо 04.04, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 09.01,<br>Уо 09.02, Уо 09. 03<br>Уо 09.04                                                                                                                                                          | Практическое<br>задание         | Смотри<br>критерии<br>оценки<br>практического<br>задания |
| 7 | Тема 3.4 Техники и приемы общения, правила слушания,   | 31, 32,<br>Зо 01.02, Зо 01.04,<br>Зо 01.05, Зо 01.06,<br>Зо 02.01, Зо 02.04,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Практическое<br>задание         | Смотри<br>критерии<br>оценки                             |

|   |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |                                              |
|---|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
|   | ведения беседы, убеждения                                         | Зо 04.01, Зо 05.01, Зо 05.02, Зо 05.04, Зо 09.01, Зо 09.03<br>У1,<br>Уо 01, 04, Уо 01.05, Уо 01.08, Уо 01.10, Уо 02.02, Уо 02.02, Уо 02.04, Уо 02.06, Уо 02.07, Уо 04.02, Уо 04.03, Уо 04.04, Уо 05.03, Уо 09.02, Уо 09.03, Уо 09.04                                         |                      | практического задания                        |
| 8 | Тема 3.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | 31, 32,<br>Зо 01.01, Зо 01.02, Зо 01.06, Зо 02.04, Зо 04.01, Зо 05.01, Зо 05.03, Зо 05.04, Зо 09.01, Зо 09.03<br>У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.02, Уо 01.08, Уо 01.09, Уо 01.10, Уо 02.04, Уо 02.05, Уо 02.08, Уо 04.01, Уо 04.02, Уо 04.04, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 05.03, Уо 09.03 | Практическое задание | Смотри критерии оценки практического задания |

### Критерии оценки теста

За каждый правильный ответ – 1 балл.

За неправильный ответ – 0 баллов.

| Процент результативности (правильных ответов) | Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений |                     |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                               | балл (отметка)                                                | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100                                      | 5                                                             | отлично             |
| 80 ÷ 89                                       | 4                                                             | хорошо              |
| 70 ÷ 79                                       | 3                                                             | удовлетворительно   |
| менее 70                                      | 2                                                             | неудовлетворительно |

### Критерии оценки практической работы:

Оценка «5» выставляется обучающемуся, если:

- содержание работы соответствует заданной тематике, обучающийся показывает системные и полные знания и умения по данному вопросу;
- работа оформлена в соответствии с рекомендациями преподавателя;
- объем работы соответствует заданному;
- работа выполнена точно в срок, указанный преподавателем.

Оценка «4» выставляется обучающемуся, если:

- содержание работы соответствует заданной тематике;
- обучающийся допускает небольшие неточности или некоторые ошибки в данном вопросе;
- в оформлении работы допущены неточности;

– объем работы соответствует заданному или незначительно меньше.

Оценка «3» выставляется обучающемуся, если:

– содержание работы соответствует заданной тематике, но в работе отсутствуют значительные элементы по содержанию работы или материал по теме изложен нелогично, нечетко представлено основное содержание вопроса;

– работа оформлена с ошибками в оформлении;

– объем работы значительно меньше заданного.

Оценка «2» выставляется обучающемуся, если:

– не раскрыта основная тема работы;

– оформление работы не соответствует требованиям преподавателя;

– объем работы не соответствует заданному.

### **Критерии оценки кейс-задачи (кейс-ситуации)**

| <b>Оценка</b>              | <b>Критерии оценки</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 (отлично)                | Кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса. |
| 4 (хорошо)                 | Кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при выполнении задания.                                                                                                          |
| 3<br>(удовлетворительно)   | кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.                                                                                                               |
| 2<br>(неудовлетворительно) | кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.                                                                                                                                                                |

### **4.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется по завершении изучения дисциплины и позволяет определить качество и уровень ее освоения.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине «Этика и психология делового общения» - дифференцированный зачет.

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                        | Оценочные средства для промежуточной аттестации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31, 32,<br>Зо 01.01 – Зо 01.06<br>Зо 02. 01 – Зо 02.04,<br>Зо 04.01, Зо 04.03,<br>Зо 05.01 – Зо 05.04,<br>Зо 09.01, Зо 09. 03,<br>Зо 09 06.<br>У1,<br>Уо 01.03 – Уо 01.11,<br>Уо 02.01 – Уо 02.08,<br>Уо 04.01 – Уо 04.04,<br>Уо 05.01 – Уо 05.03,<br>Уо 09.01 – Уо 09.04. | <p style="text-align: center;"><b>Итоговая контрольная работа<br/>Вариант 1</b></p> <p><b>Задание 1. Ответьте на вопросы</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие общение, виды общения.</li> <li>2. Понятие социальна роль, ролевое ожидание. Виды ролевых конфликтов</li> </ol> <p><b>Задание 2. Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте.</b></p> <p>Клиент звонит по телефону, задает массу вопросов, часто перебивает, меняет темы и т.п. Ваши действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Записывать вопросы в блокнот во время разговора, чтобы не упустить из вида интересующие клиента моменты;</i></li> <li>• <i>Если клиент часто перескакивает с темы на тему или уходит в пространные размышления, возвращайте его к теме разговора словами: «Отвечая на ваш, Хуго Фоллмерович, прошлый вопрос...», «Мы ушли от вашего вопроса о .... Подскажите, вы получили на него ответ?»;</i></li> <li>• <i>Пытаться перекричать клиента;</i></li> <li>• <i>Перебивать его новый вопрос;</i></li> <li>• <i>Говорить, что вы что-то не знаете, и впадать в панику;</i></li> <li>• <i>Если вы пришли к определенным договоренностям в процессе общения, то подведите в конце разговора итог и перечислите эти договоренности.</i></li> </ul> <p><i>Например: «Я правильно понял Борхард Люгерович, что...», «Таким образом, в дальнейшей работе мы учитываем ...»;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Молча сидеть и слушать долгие размышления клиента, непосредственно не относящиеся к делу;</i></li> <li>• <i>Если на какой-то из вопросов вы не знаете ответ, то скажите, что уточните этот момент и свяжетесь дополнительно, чтобы ответить.</i></li> </ul> |

### **Критерии оценки комплексного дифференцированного зачета:**

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

– «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

– «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

– «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ВКЛЮЧАЯ АКТИВНЫЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

При проведении теоретических и практических/лабораторных занятий используются следующие педагогические технологии:

| №<br>п/п | Название образовательной технологии (с указанием автора) / активные и интерактивные методы обучения | Цель использования образовательной технологии                                                                                       | Планируемый результат использования образовательной технологии                                                                                                                                                                                                                                                        | Описание порядка использования (алгоритм применения) технологии в практической профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Кейс-технология или метод кейсов автор Христофор Колумб Лэнгделл.                                   | Приобретение необходимых навыков исследования, анализа и принятия решений; Формирование умений и навыков мыслительной деятельности. | Позволяет организовать работу по идентификации проблемы и самостоятельному (групповому) поиску решений проблемы. Участники обучения получают навыки: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Структурирование проблемы;</li> <li>• Опыт принятия решений.</li> </ul>                                                 | Учебный кейс – разрабатывается для обсуждения, самостоятельного (группового) анализа и поиска решения проблемы. Не предполагает наличие «единственно правильного решения». Применяются материалы позволяющие организовать работу по идентификации проблемы и самостоятельному поиску решений.                  |
| 2        | Игровое обучение                                                                                    | Создание полноценной мотивационной основы для формирования умений и навыков деятельности.                                           | Игровая форма занятий создается при помощи игровых приемов и ситуаций, которые выступают как средство побуждения, стимулирования, учащихся к учебной деятельности. Игровые технологии в педагогике позволяют обучающимся, будучи лично заинтересованным, отрабатывать навыки работы в команде, тем самым воспитывая в | Реализация игровых приёмов и ситуаций на занятиях происходит по таким основным направлениям: дидактическая цель ставится перед учащимися в форме игровой задачи; учебная деятельность подчиняется правилам игры; учебный материал используется в качестве её средства, в учебную деятельность вводится элемент |

|   |                                                    |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                    |                                                                                                                                                                                       | себе ответственность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | соревнования, который переводит дидактическую задачу в игровую; успешное выполнение дидактического задания связывается с игровым результатом.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3 | Проблемное обучение<br>(Джон Дьюи)                 | Способ организации деятельности учащихся, который основан на получении информации путем решения теоретических и практических проблем в создающихся в силу этого проблемных ситуациях. | Применение технологии проблемного обучения позволяет научить мыслить логично, научно, диалектически, творчески; способствует переходу знаний в убеждения; вызывает у них глубокие интеллектуальные чувства, в том числе чувства удовлетворения и уверенности в своих возможностях и силах; формирует интерес к научному знанию. | Схема проблемного обучения, представляется как последовательность процедур, включающих: постановку преподавателем учебно-проблемной задачи, создание для учащихся проблемной ситуации; осознание, принятие и разрешение возникшей проблемы, в процессе которого они овладевают обобщенными способами приобретения новых знаний; применение данных способов для решения конкретных систем задач. |
| 4 | Информационные технологии<br>(А.И. Яковлев)        | Усиление интеллектуальных возможностей, учащихся в информационном обществе, а также индивидуализация и повышение качества обучения на всех ступенях образовательной системы.          | Информационные технологии способствуют повышению эффективности образовательного процесса, развивают творческие способности личности.                                                                                                                                                                                            | Применение ИКТ позволяет разнообразить формы работы, деятельность учащихся, активизировать внимание, повышает творческий потенциал личности.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | Технология развивающего обучения<br>(А. Дистервег) | Главная цель технологии развивающего образования                                                                                                                                      | Результат развивающего обучения состоит в свободном развитии                                                                                                                                                                                                                                                                    | Технологии развивающего образования представляют собой                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|   |                                                |                                                                                                                                           |                                                                                                  |                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                | состоит в том, чтобы подготовить учащихся к самостоятельному освоению знаний, поиску истины, а также к независимости в повседневной жизни | каждого обучаемого как субъекта взаимодействия в образовательном процессе и как личности.        | интеграцию обучения, воспитания и развития, поэтому они должны быть направлены на реализацию этих трех составляющих, обеспечивающих всестороннее становление личности. |
| 6 | Здоровьесберегающие технологии (В. Д. Сонькин) | Обеспечение студенту возможности сохранения здоровья                                                                                      | Повышение результативности образовательного процесса, повышение эмоционального настроя студента. | Проведение динамической паузы во время занятий, 2-5 мин. В качестве профилактики утомления. Включает в себя элементы двигательной гимнастики                           |

### ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

| Разделы/темы                                             | Темы практических/лабораторных занятий                              | Количество часов | в форме практической подготовки | Требования ФГОС СПО (уметь)                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел 2. Теоретические основы психологии общения</b> |                                                                     | <b>4</b>         | <b>2</b>                        |                                                                                                                                                                                            |
| 2.1. Взаимосвязь общения и деятельности                  | Практическое занятие № 1<br>Исследование личности                   | 2                | -                               | У1,<br>Уо 01.01,<br>Уо 01.03,<br>Уо 02.01,<br>Уо 02.02,<br>Уо 02. 03,<br>Уо 02.05,<br>Уо 02.08,<br>Уо 04.02,<br>Уо 05.01,<br>Уо 05.02,<br>Уо 05.03,<br>Уо 09.01,<br>Уо 09.02,<br>Уо 09. 03 |
| 2.2 Цели, функции, виды и уровни общения                 | Практическое занятие № 2<br>Общение и профессиональная деятельность | 2                | 2                               | У1,<br>Уо 01.01,<br>Уо 01.03,<br>Уо 02.01,<br>Уо 02.02,<br>Уо 02. 03,<br>Уо 02.08,<br>Уо 04.02,<br>Уо 05.01,<br>Уо 05.02,<br>Уо 05.03,<br>Уо 09.01,<br>Уо 09.02,<br>Уо09. 03               |
| <b>Раздел 3. Прикладные аспекты психологии общения</b>   |                                                                     | <b>10</b>        | <b>8</b>                        |                                                                                                                                                                                            |
| 3.1 Роли и ролевые ожидания в общении                    | Практическое занятие № 3 Роли и ролевые ожидания в общении          | 2                | 2                               | У1,<br>Уо 01.01,<br>Уо 01.04,<br>Уо 01.05,<br>Уо 01.11,<br>Уо 02.03,<br>Уо 02.04,<br>Уо 04.02,<br>Уо 05.01,<br>Уо 05.02,<br>Уо 09.01,<br>Уо 09. 02,<br>Уо 09.04                            |
| 3.2 Виды                                                 | Практическая работа №4                                              | 2                | 2                               |                                                                                                                                                                                            |

|                                                                           |                                                                                |    |    |                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| социальных взаимодействий                                                 | Формирование командных умений                                                  |    |    |                                                                                                                                                                    |
| 3.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | Практическое занятие № 5<br>Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности» | 2  | 2  | У1, ,<br>Уо 01.01,<br>Уо 01.04,<br>Уо 01.05,<br>Уо 01.11,<br>Уо 02.03,<br>Уо 02.04,<br>Уо 04.02,<br>Уо 05.01,<br>Уо 05.02,<br>Уо 09.01,<br>Уо 09. 02,<br>Уо 09.04. |
|                                                                           | Практическое занятие № 6.                                                      | 2  | 2  | У1,<br>Уо 01.01,<br>Уо 01.04,<br>Уо 01.05,<br>Уо 01.11,<br>Уо 02.03,<br>Уо 02.04,<br>Уо 04.02,<br>Уо 05.01,<br>Уо 05.02,<br>Уо 09.01,<br>Уо 09. 02,<br>Уо 09.04    |
|                                                                           | Практическое занятие № 7.                                                      | 2  | -  | У1,<br>Уо 01.01,<br>Уо 01.04,<br>Уо 01.05,<br>Уо 01.11,<br>Уо 02.03,<br>Уо 02.04,<br>Уо 04.02,<br>Уо 05.01,<br>Уо 05.02,<br>Уо 09.01,<br>Уо 09. 02,<br>Уо 09.04    |
| ИТОГО                                                                     |                                                                                | 14 | 10 |                                                                                                                                                                    |

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ

| Контрольная точка | Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины  | Контролируемые результаты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Оценочные средства           |                                                 |
|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>№1</b>         | Раздел I. Теоретические основы психологии общения | З1, З2,<br>Зо 01.01, Зо 01.02,<br>Зо 01.03, Зо 01.04,<br>Зо 01.05, Зо 01.06,<br>Зо 02. 01, Зо 02.02,<br>Зо 02.03, Зо 02.04,<br>Зо 05.01, Зо 05.03,<br>Зо 09.01,<br>Зо 09.03, Зо 09.06                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Контрольная работа №1 (тест) | 1. Тест<br>2. Кейс-задача / ситуационная задача |
| <b>№2</b>         | Раздел 2. Теоретические основы психологии общения | У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.02,<br>Уо 01.03, Уо 02.01,<br>Уо 01.08, Уо 01.09,<br>Уо 02.01, Уо 02.02,<br>Уо 02. 03, Уо 02.04,<br>Уо 02.05, Уо 02.08,<br>Уо 04.02, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 05.03,<br>Уо 09.01, Уо 09.02,<br>Уо 09. 03                                                                                                                                                                                                                                      |                              | 1. Тест<br>2. Кейс-задача / ситуационная задача |
| <b>№3</b>         | Раздел №3 Прикладные аспекты психологии общения   | З1, З2,<br>Зо 01.01, Зо 01.02,<br>Зо 01.03, Зо 01.04,<br>Зо 01.05, Зо 04.01,<br>Зо 04.02, Зо 04.03,<br>Зо 05.01, Зо 05.03,<br>Зо 05.04, Зо 09.01,<br>Зо 09.03, Зо 09.06<br>Зо 04.01,<br>У1,<br>Уо 01.01, Уо 01.02,<br>Уо 01.03, Уо 01.04,<br>Уо 01.05, Уо 01.08,<br>Уо 01.09, Уо 01.10,<br>Уо 01.11, Уо 02.03,<br>Уо 02.02, Уо 02.04,<br>Уо 02.06, Уо 02.07,<br>Уо 04.01, Уо 04.03,<br>Уо 04.04, Уо 05.01,<br>Уо 05.02, Уо 09.01,<br>Уо 09.02, Уо 09. 03,<br>Уо 09.04 | Контрольная работа №2 (тест) | 1. Тест<br>2. Кейс-задача / ситуационная задача |

|                                 |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                               |                                                 |
|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>№4</b>                       | Допуск к дифференцированному зачету  | 31, 32,<br>Зо 01.01 - Зо 01.06<br>Зо 02. 01 - Зо 02.04,<br>Зо 04.01, Зо 04.03,<br>Зо 05.01 - Зо 05.04,<br>Зо 09.01, Зо 09. 03,<br>Зо 09 06<br>У1,<br>Уо 01.03-Уо 01.1,<br>Уо 02.01 – Уо 02.08,<br>Уо 04.01 – Уо 04.04<br>Уо 05.01 – Уо 05.03<br>Уо 09.01-Уо 09.04 | Практическая работа<br>(практическое задание) | Задание для практических работ                  |
| <b>Промежуточная аттестация</b> | Комплексный дифференцированный зачет | 31, 32,<br>Зо 01.01 - Зо 01.06<br>Зо 02. 01 - Зо 02.04,<br>Зо 04.01, Зо 04.03,<br>Зо 05.01 - Зо 05.04,<br>Зо 09.01, Зо 09. 03,<br>Зо 09 06<br>У1,<br>Уо 01.03-Уо 01.1,<br>Уо 02.01 – Уо 02.08,<br>Уо 04.01 – Уо 04.04<br>Уо 05.01 – Уо 05.03<br>Уо 09.01-Уо 09.04 | <b>Итоговая Контрольная работа</b>            | 1. Тест<br>2. Кейс-задача / ситуационная задача |

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

| № п/п | Раздел рабочей программы                                                                                                | Краткое содержание изменения/дополнения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Дата, № протокола заседания ПК/ПЦК | Подпись председателя ПК/ПЦК                                                         |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                         | Рабочая программа учебной дисциплины « <b>Этика и деловое общение</b> » актуализирована. В рабочую программу внесены следующие изменения:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |                                                                                     |
|       | 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ<br>п. 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы | <p>п. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы читать в новой редакции:<br/>Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/531593">https://urait.ru/bcode/531593</a> (дата обращения: 13.09.2023).</li> <li>Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/511865">https://urait.ru/bcode/511865</a> (дата обращения: 13.09.2023).</li> <li>Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/516252">https://urait.ru/bcode/516252</a> (дата обращения: 13.09.2023).</li> <li>Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/531023">https://urait.ru/bcode/531023</a> (дата обращения: 13.09.2023).</li> <li>Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/531390">https://urait.ru/bcode/531390</a> (дата обращения: 13.09.2023).</li> </ol> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва:</li> </ol> | 13.09.2023 г.<br>Протокол № 1      |  |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/2085093">https://znanium.com/catalog/product/2085093</a> (дата обращения: 13.09.2023). – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.— 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/531737">https://urait.ru/bcode/531737</a> (дата обращения: 13.09.2023).</p> <p>3. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/531733">https://urait.ru/bcode/531733</a> (дата обращения: 13.09.2023).</p> |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|