

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
08.02.2023г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.10 Этика и психология делового общения
Профессиональный цикл
программы подготовки специалистов среднего звена
специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Квалификация: Менеджер по продажам

Форма обучения очная
на базе среднего общего образования

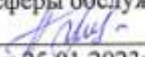
Магнитогорск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта 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: Многопрофильный колледж ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Разработчик:
преподаватель МлК ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»  /Елена Сергеевна Гатина

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
«Экономики и сферы обслуживания»
Председатель  /Н.Н.Колесникова
Протокол № 6 от 25.01.2023г

Методической комиссией МлК
Протокол № 4 от 08.02.2023г.

Рецензент: преподаватель ГБОУ ПОО «Магнитогорский технологический колледж им. В.П. Омельченко»  / А.В.Максимова

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:

- ОП.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>Код ПК/ ОК</i>	<i>Умения</i>	<i>Знания</i>
ПК 1.7	У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	31 основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; 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

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

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

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	<i>72</i>
в т.ч. в форме практической подготовки	<i>10</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>48</i>
в том числе:	
лекции, уроки	
практические занятия	<i>32</i>
лабораторные занятия	<i>16</i>
курсовая работа (проект)	<i>не предусмотрено</i>
Самостоятельная работа	<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
Введение	Содержание учебного материала	2/0		
	Входной контроль. Основные понятия, этики и психологии делового общения.	2	ПК 1.7 ОК 01, ОК 02, ОК 05	31, 32, 3о 01.01, 3о 01.02, 3о 02. 01, 3о 02.02, 3о 05.01
Раздел 1. Профессиональная этика менеджера		80		
Тема 1.1 Сущность понятия этики	Содержание учебного материала	4		
	Предмет и основные категории этики Сущность и значение этики	4	ПК 1.7 ОК 01, ОК 02, ОК 05	31, 32, 3о 01.01, 3о 01.02, 3о 01.03, 3о 02. 01, 3о 02.02, 3о 05.01
Тема 1.2. Современное состояние этики менеджера	Содержание учебного материала	4		
	Необходимость актуализации этики продавца Основные этические требования к личности менеджера	4	ПК 1.7 ОК 01, ОК 02, ОК 05	31, 32, 3о 01.01, 3о 01.02, 3о 01.03, 3о 01.04, 3о 02. 01, 3о 02.02, 3о 05.01
Раздел 2. Теоретические основы психологии общения		18/2		
Тема 2.1. 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 ОК 01, ОК 02, ОК 05,	31, 32, 3о 01.01, 3о 01.02, 3о 01.03, 3о 01.04, 3о 01.05, 3о 01.06, 3о 02. 01, 3о 02.02, 3о 02.03, 3о 05.01
	В том числе практических занятий	2/0		

	Практическое занятие №1. «Исследование личности»	2/0	ПК 1.7 ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09	У1, Уо 01.02, Уо 01.05, Уо 01.08, Уо 01.09, Уо 02.01, Уо 02.02, Уо 02.03, Уо 02.04, Уо 02.05, Уо 05.01, Уо 09.01, Уо 09.02, Уо 09.04
Тема 2.2. Цели, функции, виды и уровни общения	Содержание учебного материала	12/2		
	Виды общения. Уровни общения. Функции общения. Цели общения.	2	ПК 1.7 ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09	31, 32, 3о 01.02, 3о 01.03, 3о 02.02, 3о 05.03, 3о 09.01, 3о 09.03, 3о 09.06
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие №2. Общение и профессиональная деятельность Контрольная работа №1	2/2	ПК 1.7 ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09	У1, Уо 01.01, Уо 01.03, Уо 02.01, Уо 02.02, Уо 02.03, Уо 02.08, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 05.03, Уо 09.01, Уо 09.02, 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 ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09	У1 Уо 01.01, Уо 01.03, Уо 02.01, Уо 02.02, Уо 02.03, Уо 02.08, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 05.03, Уо 09.01, Уо 09.02, Уо 09.03
Раздел 3. Прикладные аспекты психологии общения		44/10		
Тема 3.1 Роли и ролевые	Содержание учебного материала	4/2		
	Роли в общении. Ролевые ожидания. Ролевое исполнение.	2	ПК 1.7	31, 32,

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

			ОК09	Зо 09.03, Зо 09.06
Тема 3.4 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 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09	31, 32, Зо 01.02, Зо 01.04, Зо 01.05, Зо 01.06, Зо 02.01, Зо 02.04, Зо 04.01, Зо 05.01, Зо 05.02, Зо 05.04, 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 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09	У1, 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
	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 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09	У1, 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
Тема 3.5 Этические принципы общения	Содержание учебного материала	10/0		
	История развития. Этические принципы общения. Деловой этикет.	2	ПК 1.7 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09	31, 32, Зо 01.02, Зо 01.03, Зо 02.01, Зо 02.03, Зо 04.03, Зо 05.01, 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 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09	У1, Уо 01.09, Уо 01.11, Уо 02.01, Уо 02.02, Уо 02.03, Уо 02.07, Уо 02.08, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.03, Уо 09.01, Уо 09.02, Уо 09.03, Уо 09.04
Тема 3.6 Источники, причины, виды и способы разрешения 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 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09	31, 32, Зо 01.01, Зо 01.02, Зо01.06, Зо 02.04, Зо 04.01, Зо 05.01, Зо 05.03, Зо 05.04, 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 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09	У1, 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
	Контрольная работа №2			
Всего:		72/10		

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	Раздел 2. Теоретические основы психологии общения Тема 2.2. Цели, функции, виды и уровни общения	Задание: подготовить мини- проекты по темам: «Основы невербального общения», «Кинесические и проксемические особенности невербального общения», «Визуальный контакт. Межнациональные различия невербального общения». Цель: развитие личности учащихся на основе усвоения универсальных способов деятельности 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 Рекомендации по выполнению задания: Проектная деятельность - часть самостоятельной работы учащихся. Качественно выполненный проект – это поэтапное планирование своих действий, отслеживание результатов своей работы. Показателем успешности проекта является его продукт. Критерии оценки: Актуальность, глубина, научность теоретического материала; четкость выступления, уровень самостоятельности; использование мультимедийной презентации, ее качество; время выступления
2	Раздел 3. Прикладные аспекты психологии общения Тема 3.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Задание: 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». Цель: развитие личности учащихся на основе усвоения универсальных способов деятельности 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 Рекомендации по выполнению задания: Проектная деятельность - часть самостоятельной работы учащихся. Качественно выполненный проект – это поэтапное планирование своих действий, отслеживание результатов своей работы. Показателем успешности проекта является его

		продукт. Критерии оценки: Актуальность, глубина, научность теоретического материала; четкость выступления, уровень самостоятельности; использование мультимедийной презентации, ее качество; время выступления
3	Раздел 3. Прикладные аспекты психологии общения Тема 3.5 Этические принципы общения.	Задание: подготовить мини- проекты по темам: «Этические нормы и правила поведения государственных служащих». «Новые социальные нормы в условиях коммерческих предприятий». Цель: развитие личности учащихся на основе усвоения универсальных способов деятельности 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 Рекомендации по выполнению задания: Проектная деятельность - часть самостоятельной работы учащихся. Качественно выполненный проект – это поэтапное планирование своих действий, отслеживание результатов своей работы. Показателем успешности проекта является его продукт. Критерии оценки: Актуальность, глубина, научность теоретического материала; четкость выступления, уровень самостоятельности; использование мультимедийной презентации, ее качество; время выступления

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

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

	ведения беседы, убеждения	Зо 04.01, Зо 05.01, Зо 05.02, Зо 05.04, Зо 09.01, Зо 09.03 У1, 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, 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 У1, 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)

Оценка	Критерии оценки
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 (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 (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, Зо 01.01 – Зо 01.06 Зо 02. 01 – Зо 02.04, Зо 04.01, Зо 04.03, Зо 05.01 – Зо 05.04, Зо 09.01, Зо 09. 03, Зо 09 06. У1, Уо 01.03 – Уо 01.11, Уо 02.01 – Уо 02.08, Уо 04.01 – Уо 04.04, Уо 05.01 – Уо 05.03, Уо 09.01 – Уо 09.04.	Итоговая контрольная работа Вариант 1 Задание 1. Ответьте на вопросы 1. Понятие общение, виды общения. 2. Понятие социальна роль, ролевое ожидание. Виды ролевых конфликтов Задание 2. Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте. Клиент звонит по телефону, задает массу вопросов, часто перебивает, меняет темы и т.п. Ваши действия: • <i>Записывать вопросы в блокнот во время разговора, чтобы не упустить из вида интересующие клиента моменты;</i> • <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> • <i>Пытаться перекричать клиента;</i> • <i>Перебивать его новый вопрос;</i> • <i>Говорить, что вы что-то не знаете, и впадать в панику;</i> • <i>Если вы пришли к определенным договоренностям в процессе общения, то подведите в конце разговора итог и перечислите эти договоренности.</i> <i>Например: «Я правильно понял Борхард Люгерович, что...», «Таким образом, в дальнейшей работе мы учитываем ...»;</i> • <i>Молча сидеть и слушать долгие размышления клиента, непосредственно не относящиеся к делу;</i> • <i>Если на какой-то из вопросов вы не знаете ответ, то скажите, что уточните этот момент и свяжетесь дополнительно, чтобы ответить.</i>

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:

№ 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: • Структурирование проблемы; • Опыт принятия решений.	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 (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 (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 (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)
Раздел 2. Теоретические основы психологии общения		4	2	
2.1. Взаимосвязь общения и деятельности	Практическое занятие № 1 Исследование личности	2	-	У1, Уо 01.01, Уо 01.03, Уо 02.01, Уо 02.02, Уо 02. 03, Уо 02.05, Уо 02.08, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 05.03, Уо 09.01, Уо 09.02, Уо 09. 03
2.2 Цели, функции, виды и уровни общения	Практическое занятие № 2 Общение и профессиональная деятельность	2	2	У1, Уо 01.01, Уо 01.03, Уо 02.01, Уо 02.02, Уо 02. 03, Уо 02.08, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 05.03, Уо 09.01, Уо 09.02, Уо09. 03
Раздел 3. Прикладные аспекты психологии общения		10	8	
3.1 Роли и ролевые ожидания в общении	Практическое занятие № 3 Роли и ролевые ожидания в общении	2	2	У1, Уо 01.01, Уо 01.04, Уо 01.05, Уо 01.11, Уо 02.03, Уо 02.04, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 09.01, Уо 09. 02, 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 Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности»	2	2	У1, , Уо 01.01, Уо 01.04, Уо 01.05, Уо 01.11, Уо 02.03, Уо 02.04, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 09.01, Уо 09. 02, Уо 09.04.
	Практическое занятие № 6.	2	2	У1, Уо 01.01, Уо 01.04, Уо 01.05, Уо 01.11, Уо 02.03, Уо 02.04, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 09.01, Уо 09. 02, Уо 09.04
	Практическое занятие № 7.	2	-	У1, Уо 01.01, Уо 01.04, Уо 01.05, Уо 01.11, Уо 02.03, Уо 02.04, Уо 04.02, Уо 05.01, Уо 05.02, Уо 09.01, Уо 09. 02, Уо 09.04
ИТОГО		14	10	

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ

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

№4	Допуск к дифференцированному зачету	31, 32, Зо 01.01 - Зо 01.06 Зо 02. 01 - Зо 02.04, Зо 04.01, Зо 04.03, Зо 05.01 - Зо 05.04, Зо 09.01, Зо 09. 03, Зо 09 06 У1, Уо 01.03-Уо 01.1, Уо 02.01 – Уо 02.08, Уо 04.01 – Уо 04.04 Уо 05.01 – Уо 05.03 Уо 09.01-Уо 09.04	Практическая работа (практическое задание)	Задание для практических работ
Промежуточная аттестация	Комплексный дифференцированный зачет	31, 32, Зо 01.01 - Зо 01.06 Зо 02. 01 - Зо 02.04, Зо 04.01, Зо 04.03, Зо 05.01 - Зо 05.04, Зо 09.01, Зо 09. 03, Зо 09 06 У1, Уо 01.03-Уо 01.1, Уо 02.01 – Уо 02.08, Уо 04.01 – Уо 04.04 Уо 05.01 – Уо 05.03 Уо 09.01-Уо 09.04	Итоговая Контрольная работа	1. Тест 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 « Этика и деловое общение » актуализирована. В рабочую программу внесены следующие изменения:		
	3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ п. 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы	п. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы читать в новой редакции: Основная литература - 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: https://urait.ru/bcode/531593 (дата обращения: 13.09.2023). - 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: https://urait.ru/bcode/511865 (дата обращения: 13.09.2023). - 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: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 13.09.2023). - 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: https://urait.ru/bcode/531023 (дата обращения: 13.09.2023). - 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: https://urait.ru/bcode/531390 (дата обращения: 13.09.2023). Дополнительная литература - Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва:	13.09.2023 г. Протокол № 1	

		ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2085093 (дата обращения: 13.09.2023). – Режим доступа: по подписке. 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: https://urait.ru/bcode/531737 (дата обращения: 13.09.2023). 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: https://urait.ru/bcode/531733 (дата обращения: 13.09.2023).		
--	--	--	--	--