Приложение 32
к ООП ППССЗ по профессии СПО
38.02.07 Банковское дело

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

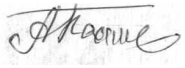
2026 г.

Рассмотрено
на заседании ПЦК
профессионального цикла
протокол № 1 от «31» августа 2026 г.
Председатель ПЦК  Г.Ф. Ямаева

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 856 от 14.11.2023г.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж, Республика Башкортостан

Разработчик:

Пастернак Альбина Борисовна, преподаватель 

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	4
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	8
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	12
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ « ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образовании и науки Российской Федерации № 856 от 14.11.2023г. с учетом примерной основной образовательной программы, входящим в состав укрупненной группы 38.00.00 Экономика и управления.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу образовательной программы, реализуется за счет часов вариативной части по запросу работодателя.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Результатом освоения программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями личностными результатами (ЛР)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	**Умения:**
		распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте
		анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
		определять этапы решения задачи
		выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
		составлять план действия
		определять необходимые ресурсы
		владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
		реализовывать составленный план
		оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания:

		актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
		основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
		алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях
		методы работы в профессиональной и смежных сферах
		структуру плана для решения задач
		порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	**Умения:**
		определять задачи для поиска информации
		определять необходимые источники информации
		планировать процесс поиска
		структурировать получаемую информацию
		выделять наиболее значимое в перечне информации
		оценивать практическую значимость результатов поиска
		оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
		использовать современное программное обеспечение
		использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания:
		номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
		приемы структурирования информации
		формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации
		порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность	**Умения:**
		определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
		применять современную научную профессиональную терминологию
		определять и выстраивать траектории

	в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	профессионального развития и самообразования
		выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план
		рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования
		определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности
		презентовать бизнес-идею
		определять источники финансирования
		Знания:
		содержание актуальной нормативно-правовой документации
		современная научная и профессиональная терминология
		возможные траектории профессионального развития и самообразования
		основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности
		правила разработки бизнес-планов
		порядок выстраивания презентации
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	**Умения:**
		организовывать работу коллектива и команды
		взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания:
		психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
		основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Умения:**
		грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания:
		особенности социального и культурного контекста;
		правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06.	Проявлять гражданско-	**Умения:**

	патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	описывать значимость своей специальности
		применять стандарты антикоррупционного поведения
		Знания:
		сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей
		значимость профессиональной деятельности по специальности
		стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	**Умения:**
		соблюдать нормы экологической безопасности;
		определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства
		организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
		Знания:
		правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
		основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности
		пути обеспечения ресурсосбережения
		принципы бережливого производства
		основные направления изменения климатических условий региона
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	**Умения:**
		использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей
		применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
		пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
		Знания:
		роль физической культуры в общекультурном,

		профессиональном и социальном развитии человека
		основы здорового образа жизни
		условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
		средства профилактики перенапряжения
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	**Умения:**
		понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы
		участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
		строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
		кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)
		писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания:
		правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
		основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
		лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
		особенности произношения
		правила чтения текстов профессиональной направленности

Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Код и наименование компетенции
Ведение расчетных операций физических и юридических лиц	ПК1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов. ПК1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах. ПК1.3. Осуществлять подготовку материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов. ПК1.4. Осуществлять межбанковские расчеты. ПК 1.5. Осуществлять международные

	расчеты по экспортно-импортным операциям. ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
Осуществление кредитных банковских операций	ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов. ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов. ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов. ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов.

Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8

Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности	ЛР 17
Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью	ЛР 18
Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу	ЛР 19
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Обладающий мотивацией к самообразованию и развитию	ЛР 22
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 23

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **78** часов, реализуется в рамках вариативного компонента, в том числе:

1) самостоятельной работы обучающегося (всего) **-10** часов.

2) аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **68** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Объем образовательной программы	**78**
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	**68**
в том числе:	
теоретическое обучение	34
лабораторные работы *(не предусмотрено)*	-
практические занятия	34
самостоятельная работа обучающегося(всего)	10
курсовая работа (проект) *(не предусмотрено)*	-
Промежуточная аттестация	*дифференцированный зачет*

2.2.Тематический план и содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Раздел 1.	***Психологические основы делового общения***			
Тема 1.1. Введение в дисциплину «Профессиональная этика и психология делового общения»	**Содержание учебного материала**	**10**		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6 ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	1. Назначение учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	**2**	1	
	2. Общение – основа человеческого бытия. Классификация видов общения.	**2**	2	
	Практическая работа №1. Психология в моей профессиональной деятельности.	**4**		
	Самостоятельная работа №1 Анализ структуры делового общения	**2**		
Раздел 2.	***Психологические основы делового общения***	**24**		
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения	**Содержание учебного материала**			ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ПК 1.1. ЛР 2, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 22
	1. Особенности коммуникативной стороны общения. Барьеры в общении.	**2**	2	
	2. Особенности вербальной коммуникации.	**1**	2	
	Практическая работа №2. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения, преодоления коммуникативных барьеров.	**4**		
Тема 2.2. Интерактивная сторона общения	**Содержание учебного материала**			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК1.2, ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия	**1**	1	
	2. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде	**2**	2	
	Практическая работа №3. Выполнение заданий, направленных на формирование навыков взаимопонимания и осознание их влияния на процесс общения и организация эффективного взаимодействия с клиентами банка.	**4**		

Тема 2.3 Перцептивная функция общения	***Содержание учебного материала***			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 21, ЛР 22,ПК1.4
	1. Восприятие в процессе общения.	**2**	2	
	2. Психологические механизмы восприятия. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении.	**2**	2	
	Практическая работа №4. Технологии визуальной диагностики и оценки клиентов банка. *Значение стереотипов в профессиональной деятельности.*	**2** **2**		
	Самостоятельная работа №2 по теме Основные характеристики общения. Социальное влияние :конформизм, суггестия, нонкомформизм.	**2**		
Раздел 3	***Культура общения в профессиональной среде***	**16**		
Тема 3.1. Средства общения	***Содержание учебного материала***			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 21, ЛР 22
	1. Структура и функции невербальной коммуникации.	**2**	2	
	2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания	**2**	2	
	Практическая работа №5. Выполнение заданий, направленных на формирования навыков активного слушания. *Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности сотрудника банка.*	**2** **2**		
Тема 3.2. Основные формы делового общения	***Содержание учебного материала***			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 17, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 21, ЛР 22
	Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии.	**2**	2	
	Практическая работа №6. Выполнение заданий, направленных на формирование навыков ведения деловых бесед, переговоров и дискуссий в практике банковского служащего.	**4**		
	Самостоятельная работа №3 Деловые совещания и собрания.	**2**		
Раздел 4	***Конфликты в деловом общении***	**8**		
Тема 4.1. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и	***Содержание учебного материала***			ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК1.6, ЛР 1, ЛР 3, ЛР 4, ЛР 5,
	1. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.	**2**	2	

разрешения конфликтов	*1.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.* *2. Типы конфликтных личностей и модель конфликтного процесса.*	**2**	2	ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 21, ЛР 22
	Практическая работа №7. Методы и стратегии управления конфликтного процесса.	**2**		
	Самостоятельная работа №4 Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора.	**2**		
Раздел 5	***Этика, эстетика и этикет делового человека***	**18**		
Тема 5.1. Значение этики в жизни человека и его профессии	***Содержание учебного материала***			ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 21, ЛР 22,ПК1.5
	1. Этика :определение и предмет. Этические взгляды учителей человечества.	**1**	2	
	2. Добро и зло как ключевые категории этики.	**1**	2	
	3. Важнейшие понятия и принципы этики.	**1**	2	
	4. Профессиональная этика: сущность и особенности.	**1**	2	
	Практическое занятие №8. Анализ профессионального кодекса этики для банковского работника.	**4**		
Тема 5.2. Основы этики и эстетики делового человека.	***Содержание учебного материала***			ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 21, ЛР 22,ПК2.4
	1. Основные понятия об этике и эстетике делового человека. Основы делового этикета телефонных переговоров.	**1**	2	
	2. Этикет и эстетика организации делового завтрака, обеда и ужина.	**1**	1	
	Практическое занятие №9. Упражнения по выполнению правил этикета	**2**		
Тема 5.3. Этико-эстетические основы имиджа делового человека.	***Содержание учебного материала***			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 17, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 21, ЛР 22 ПК2.1
	Этикет и эстетика имиджа делового человека. Эстетика внешнего вида человека.	**2**	2	
	Практическое занятие №10. Формирование делового имиджа: единство профессиональной этики и эстетической культуры.	**2**		

	Самостоятельная работа №5 Имидж сотрудника банка как фактор формирования доверия клиентов: этико – эстетический аспект.	**2**		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		**2**		
Всего		**78**		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Профессиональная этика и психология делового общения.

Оборудование учебного кабинета:

1. Посадочные места по количеству обучающихся.
2. Рабочее место преподавателя.
3. Комплект учебно-наглядных пособий «Профессиональная этика и психология делового общения».
4. Комплект электронных презентаций.
5. Комплект учебно-методической документации.
6. Методические пособия.

Технические средства обучения:

1. Компьютеры
2. Проектор

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

3.2.1. Печатные издания

1. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 437 с.
2. Корягина Н.А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Е.В. Михайлова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 492 с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2023. – 189 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Шеламова Г.М. и др. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. – М.: Академия-Медиа, 2021. – 218 с.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Проспект, 2019. – 338 с.
2. Пиз А. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2018. – 400 с.
3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2016. – 510 с.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 335 с.
5. Панфилова А.П. Психология общения. Учебник для педагогических учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2013. – 368 с.
6. Жарова М.Н. Психология общения. Издательство «Академия», 2015. – 256 с.
7. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 126 с.
8. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 73 с.
9. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. – 196 с.

10. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Петрова Ю.А. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 183 c.

11. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения (5-е издание): учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.]. – М..: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
Взаимосвязь общения и деятельности	Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Роли и ролевые ожидания в общении	Знание понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении, демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации роли	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Виды социальных взаимодействий	Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Механизмы взаимопонимания в общении	Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния, этапов, стратегий и тактик, используемых в переговорном процессе	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Этические принципы общения	Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		

Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	Оценка результатов выполнения практической работы
Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы