

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ОмГПУ»)
Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ



Директор
Университетского колледжа

М.А. Саньков

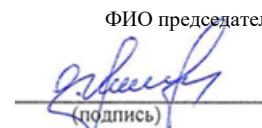
«20» мая 2024 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине ОП.12
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

для специальности
38.02.08 Торговое дело
форма обучения – очная

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО 2023 г.
и рассмотрена на заседании П(Ц)К
«02» мая 2024 г. Протокол № 14-10/09
Председатель П(Ц)К

ОП
наименование П(Ц)К
Леденёва Оксана Сергеевна
ФИО председателя


(подпись)

2024 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.08 Торговое дело (Приказ Министерства просвещения России от 19.07.2023 г № 548).

Организация-разработчик:
Университетский колледж Омского государственного педагогического университета.

Разработчик:
Осипенко О.И., ст. методист Университетского колледжа ОмГПУ.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.2	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none">– оформления договоров с поставщиками и потребителями товаров и услуг;– мониторинга поставщиков (подрядчиков, исполнителей) и заказчиков в сфере закупок;– установления контактов с деловыми партнерами, заключения договоров, предъявления претензий;составления деловых писем, предложений, заказов на поставку товаров, проведения безналичных расчетов. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– применять нормы гражданского законодательства в области регулирования договорных отношений;– осуществлять выбор поставщиков;– оформлять заказы на поставку товаров с применением компьютерных программ;– составлять документы, деловые письма, предложения, заказы на поставку товаров, осуществлять безналичные расчеты, в т. ч. с использованием современных технических средств;– создавать и вести информационную базу поставщиков и покупателей с применением технологий больших данных;	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– правовых норм оформления и заключения договоров с поставщиками и потребителями товаров и услуг;– структуры и содержания договора поставки, спецификации и сопроводительного письма критериев;– поиска и методов отбора поставщиков;– методов и инструментов работы с базами больших данных;– требований к порядку заполнения и ведения рабочей документации, схем электронного документооборота.

	<ul style="list-style-type: none"> – обобщать полученную информацию, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы, архивировать полученную информацию и обеспечивать ее безопасность; работать в единой информационной системе. 	
ПК 4.2	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией; – формирования коммерческих предложений по продаже товаров; – подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами; – информирования клиентов о потребительских свойствах товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; – взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; – закрытия сделок; – соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров; <p>использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи.</p> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать объемы собственных продаж; – устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения; – использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним; – формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента; – планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методики выявления потребностей; – техники продаж; – методик проведения презентаций; – потребительских свойств товаров; – требований и стандартов производителя

	<p>вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать профессиональные и технические термины, пояснить их в случае необходимости; – предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме; – опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; – работать с возражениями клиента; – применять техники по закрытию сделки; – суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту; – фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме; – обеспечивать конфиденциальность полученной информации; <p>анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий</p>	
ПК 4.3	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции; мониторинг и контроль выполнения условий договоров. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации; – подготавливать документацию для формирования заказа; – осуществлять мероприятия по размещению заказа; – следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях; – принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств; 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципов и порядка ведения претензионной работы; – ассортимента товаров; – стандартов организации; – стандартов менеджмента качества; <p>гарантийной политики организации.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации; – оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции; – осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий; – организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации; – соблюдать конфиденциальность информации; – предоставлять клиенту достоверную информацию; – корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту; – соблюдать в работе принципы клиентаориентированности; – обеспечивать баланс интересов клиента и организации; обеспечивать соблюдение требований охраны 	
ОК 01	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)	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	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства

	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.	информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории 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	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; кредитные банковские продукты
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 06	описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 09	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	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

	объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	чтения текстов профессиональной направленности
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	64
в т.ч. в форме практической подготовки	30
в т. ч.:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	30
<i>Самостоятельная работа¹</i>	-
Промежуточная аттестация: итоговая контрольная работа	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины **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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы		
		1	2	3	4
	Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема				
Тема 1.1. Основы психологии делового общения, характеристика и содержание общения	Определение понятия «общение». Потребность в общении. Структура и средства общения. Вербальное и невербальное общение. Характеристика и содержание общения. Механизмы познания в процессе общения. <i>Сущность и характерные черты психологии делового общения. Цели, функции, виды и уровни общения.</i>	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.		
Тема 1.2 Перцептивная сторона общения	Понимание психологического построения образа партнера. Позитивное и негативное отношение к партнеру. Определение фактора «превосходства». Длительное общение. Роль психологической информации «с лица». Построение взаимодействия в общении. Механизмы социального восприятия. <i>Взаимосвязь общения и деятельности.</i>	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.		
	Практическое занятие 1 . Тема: «Общительный ли вы человек?» Тест «Ваш стиль общения», оперировать основными понятиями и категориями психологии	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.		
Тема 1.3. Коммуникативная сторона общения	Понятие коммуникации, как процесса обмена информацией. Понимание значимости влияния в общении. Барьеры, препятствующие коммуникации. Виды контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание. Приемы привлечения внимания. Приемы поддержания внимания. <i>Роли и ролевые ожидания в общении.</i>	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.		

	Практическое занятие 2. Тема: «Виды контр суггестии»	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
Тема 1.4. Интерактивная сторона общения. Стили общения	<p>Выбор главного содержания общения. Основные позиции в общении. Понятие теории трансактного анализа. Основные характеристики позиций родителя, взрослого и ребенка. Виды трансакций. <i>Виды социальных взаимодействий. Стили общения.</i></p> <p>Психологические особенности человека при его взаимодействии с другими людьми. Выбор стиля поведения. Понятие ритуального общения. Понятие манипулятивного и гуманистического общения.</p>	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
	Практическое занятие 3. Тема. « Интерактивная сторона общения». Ваш стиль общения.	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы			
Тема 2.1. Деловая беседа как основная форма делового общения	Понятие деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Способы начать беседу. Речь как способ воздействия на людей. Понятие формулировки мысли. Умение заметить реакцию собеседника. Уровень мышления, жизненный опыт. Убедительность речи. Атмосфера беседы.	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
Вопросы собеседников и их психологическая сущность.	Приемы получения информации от собеседника. Основные группы вопросов. Умение постановки закрытых, риторических, открытых вопросов. Способность задавать переломные вопросы. Классификация замечаний. Причины замечаний. Умение высказать замечания собеседнику.		
	Практическое занятие 4. Психологический практикум. « Самозащита перед деловой беседой». Психологический тест. «Умеете ли вы контролировать себя» применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.

Тема 2.2.Психологические приемы влияния на партнера	Психологическая культура при деловом общении. Формирование приема аттракции в деловом общении. Аттракция как прием влияния на партнера. Психологический прием «имя собственное», «зеркало отношения». Правило делать комплименты.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.
Раздел 3. Психологические аспекты переговорного процесса			
Тема 3.1.Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	Умение внушить партнеру сознание его собственной значимости. Взаимная договоренность. Межличностное взаимодействие и управление эмоциями. Психологическая атмосфера. Основные принципы переговоров. Рекомендации по развитию эффективного слушания. <i>Механизмы взаимопонимания в общении.</i>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.
	Практическое занятие 5«Рекомендации по ведению переговоров».применять техники эффективного общения в профессиональной деятельности, проектировать организационные структуры управления	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.
	Самостоятельная работа обучающихся Изучение теоретического материала [1]. Подготовка докладов и презентаций. темы докладов: 1. Участники переговоров «друзья-противники». 2. Участники переговоров – «жесткий»-«мягкий» партнеры. 3. Степень доверия – недоверия в переговорах. 4. Сосредоточение на выгодах, а не на позициях в переговорах. 5. «Нижняя граница» в переговорах.		
Тема 3.2. Техника и тактика аргументирования.	Аргументация как прием влияния на партнера. Аргументация как способ убеждения посредством значимых логических доводов. Методы аргументации. Фундаментальный метод. Метод противоречия, сравнения, «бумеранга», игнорирования, видимой поддержки.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.

	Практическое занятие. 6 Спекулятивные методы аргументации. Основные положения тактики аргументирования.	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
Тема 3.3. Формирование переговорного процесса.	Влияние окружения на психическое состояние человека. Создание творческого климата во время переговоров. Умение спланировать ход переговоров. Использование вопросов, по которым нет разногласий. Тактически грамотное и психологически выдержанное поведение участников переговоров. Правила способствующие успеху переговоров. Национальные стили ведения переговоров.	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
	Психологический практикум 7. «Моя тактика ведения переговоров».	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
Раздел 4. Невербальные особенности в процессе делового общения			
Тема 4.1 Кинесические особенности неверbalного общения (жесты, позы, мимика)	Понятие о невербальных средствах общения. Жесты, позы, мимика как средство коммуникации. Непременный атрибут встречи – рукопожатие. Способность жестов передавать сведения о внутреннем состоянии человека. Жесты понимания и непонимания. Значение мимики в практике делового взаимодействия. <i>Правила слушания, ведения беседы, убежждения.</i>	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
	Практическое занятие 8. Значение мимики в практике делового взаимодействия. <i>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</i>	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.

Тема 4.2. Проксемические особенности неверbalного общения	Понятие проксемического общения. Зоны личной пространственной территории. Выбор дистанции во взаимоотношениях. Правила взаимодействия за столом переговоров.	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
	Практическое занятие 9. «Размещение участников переговоров»	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
Тема 4.3. Визуальный контакт	Компонент невербального общения – взгляд. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Межличностная коммуникация с помощью глаз. <i>Техники и приемы общения</i>	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
	Психологический практикум 10. Виды взглядов и рекомендуемые действия.	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
Тема 4.4.Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	Речь – как средство общения. Культура речи. Требования говорить ясно, точно, живо, логично. Речь как источник информации. Умение апеллировать к рассудку людей. Мастерство экспромта в общении. Возбуждение эмоций в речевом общении. Базирование речи на ассоциациях. Межнациональные различия невербального общения.	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
	Практическое занятие 11. Национальное невербальное общение.	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 04, OK 06, OK 09, ПК 1.2.
Раздел 5. Имидж делового человека			

Тема 5.1. Модели поведения	Понятие моделей поведения. Виды моделей поведения. Этикетные и стратегические модели поведения. Защитные механизмы. Обратная связь. Механизм обратной связи. Самоподача, самопрезентация. Критерии выбора модели поведения. Нравственная безупречность. Самокритичность.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.
	Практическое занятие 12-13. «Этикетные модели поведения».	4	
Тема 5.2. Тактика общения	Психологические понятия: привязанность, симпатия, доверие, уважение, манеры. Роль любезностей и комплиментов в общении. Влияние внешнего облика, походки на результат общения. Основные виды походок: уверенный человек, критичный и скрытный. Озабоченный, заносчивый человек.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.
	Практическое занятие 14. Имидж. Виды походок, макияж, одежда, лицо, прическа.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.
Тема 5.3 Управление конфликтами и стрессами	Понятие и причины конфликтов в организации. Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой, межгрупповой. Последствия конфликтов. Методы и стратегии управления конфликтами. Понятие стресса. Дистресс. Признаки дистресса. Причины дистресса: личностные и организационные. Методы профилактики дистресса. <i>Способы разрешения конфликта</i>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 1.2.
	Практическое занятие 15. Анализ антистрессовых факторов.	2	
Итого по дисциплине:		62	
Лекций		32	
ПР		30	
Промежуточный контроль: Итоговая контрольная работа		2	
	Всего:	64	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	Стол аудиторный	
2	Стол преподавателя	
3	Стул офисный	
Дополнительное оборудование		
1	Доска магнитно-меловая	
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	Автоматизированное рабочее место преподавателя	
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
Комплект учебного наглядного материала по всем темам программы		
Комплекты для индивидуальной и групповой работы по основным темам программы		
Дополнительное оборудование		
Комплект демонстрационного оборудования (макеты, манекены) по всем темам программы		
Тренировочные комплексы по профилю дисциплины.		

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138329.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Логутова Е.В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-

- 5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html>— Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. . Захарова И.В. Психология делового общения : практикум для СПО / Захарова И.В.. — Саратов : Профобразование, Ай Pi Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86472.html>— Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения. Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Экспертная оценка при выполнении тестирования (письменного). Экспертная оценка при проведении устного опроса. Экспертная оценка при выполнении ролей в деловых играх. Экспертная оценка при выполнении практических занятий. Экспертная оценка при выполнении самостоятельной работы