

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Агабекян Раиса Левонисовна  
Должность: ректор  
Дата подписания: 12.06.2021 23:50:45  
Уникальный программный код:  
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcf

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное  
образовательное учреждение высшего образования  
Академия маркетинга и социально-информационных технологий –  
ИМСИТ  
г. Краснодар**

**Академический колледж**

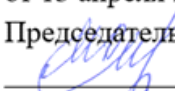

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе,  
доцент Н. И. Севрюгина  
13 апреля 2020г.

**ОГСЭ.06 Профессиональная этика и психология делового общения**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
для студентов 09.02.02 Компьютерные сети  
технический профиль**

**Квалификация выпускника –Техник по компьютерным сетям**

**Краснодар, 2020**

Рассмотрено  
на заседании предметно цикловой комиссии  
Протокол № 9  
от 13 апреля 2020 г.  
Председатель ПЦК  
  
\_\_\_\_\_ М. В. Большакова  
Зав. ОПГС Академического колледжа  
  
\_\_\_\_\_ Худына Ю. А.

Принято  
педагогическим советом  
Академического колледжа  
Протокол № 9  
от 10 апреля 2020 г.

Рабочая программа разработана на основе основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена, специальности 09.02.02 Компьютерные сети, Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ Об образовании в Российской Федерации (редакция от 25.12.2018 г.) и требований ФГОС среднего профессионального образования (приказ от 28.07.2014 г. №803 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.02 Компьютерные сети (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2014 г. № 33713) технического профиля профессионального образования.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной профессиональной образовательной программы по специальности 09.02.02 Компьютерные сети технического профиля (на базе основное общего образования) в соответствии с требованиями ФГОС СПО на 2 курсе (ах) в 3 семестре (ах).

Рецензенты:

Заместитель директора по учебно-методической работе ЧУ ПОО КТУИС г. Краснодар,  
Бондаренко Н. А.



Директор ООО «НТП» г. Краснодар, Поташкова Н.И.



Генеральный директор АО «Опытное конструкторское бюро «Икар» г. Краснодар,  
А.Н. Качковский



## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы учебной дисциплины.....	4
1.1. Область применения рабочей учебной программы.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи изучения дисциплины. ....	4
1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	5
1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины.....	5
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины. ....	7
2.3. Образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий.....	12
3. Условия реализации учебной дисциплины. ....	14
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению. ....	14
3.2. Информационное обеспечение обучения (основная литература, дополнительная литература, периодические издания, интернет-ресурсы). ....	16
3.3. Перечень информационных технологий. ....	17
3.4. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	18
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины. ....	19

## **1. Паспорт программы учебной дисциплины.**

### **1.1. Область применения рабочей учебной программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения является частью основной образовательной программы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами по специальности среднего профессионального образования 09.02.02 Компьютерные сети.

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Учебная дисциплина Профессиональная этика и психология делового общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной образовательной программы.

В результате освоения дисциплины студенты должны формулировать компетенции:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### **1.3. Цели и задачи изучения дисциплины.**

#### **Цели:**

- ознакомление студентов с данной отраслью
- психологического знаний, формирование коммуникативной компетенции и
- навыков вербального и невербального взаимодействия.

### **Задачи:**

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения.

### **1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- поддерживать деловую репутацию;
- создавать имидж, благотворно влияющий на профессиональную деятельность;
- давать психологическую характеристику личности,
- владеть приемами делового общения и применять их в профессиональной деятельности,
- владеть навыками культуры поведения; предотвращать и регулировать конфликтные ситуации; устранять конфликтные ситуации в группах и коллективах; устанавливать межличностные отношения в коммуникациях любого вида; грамотно организовывать деловые коммуникации; соблюдать этические нормы поведения;
- использовать знания психологии и этики в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;
- основы психологии коллектива;
- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- психологию труда и профессиональной деятельности, основы и особенности делового общения; правила организации и ведения деловых коммуникаций; основные нормы и правила современного этикета;
- причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций.

### **1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины.**

- максимальная учебная нагрузка обучающегося 48 часов, в том числе:
- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 32 часа;
- самостоятельная работа обучающегося 16 часов.

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины.

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
лабораторные занятия	Не предусмотрено
практические занятия	16
контрольные работы	Не предусмотрено
курсовая работа (если предусмотрено)	Не предусмотрено
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	Не предусмотрено
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Дифференцированный зачет</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
<b>Тема 1.1.</b> Предмет и задачи профессиональной этики и психологии делового общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Предмет, задачи, основные принципы дисциплины «Этика и психология делового общения»	2	репродуктивный
	<b>Лабораторные работы</b> – не предусмотрено		
	<b>Практические занятия</b> Деловая культура и этика деловых отношений	2	
	Контрольные работы - не предусмотрено		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка рефератов по предложенным темам.	2	
<b>Тема 1.2.</b> Общение. Виды, формы, методы и структура общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Структура общения: перцепция, коммуникация интеракция. 2. Виды общения: формально-ролевое-межличностное; манипулятивное-гуманистическое, деловое-«игровое», нормированное-индивидуализированное. 3. Специфика делового общения. Предмет и методы общения. Мотивы делового общения в организации.	2	3
	<b>Лабораторные работы - не предусмотрено</b>		
	<b>Практические занятия</b> Деловая культура и этика делового общения в современной России	2	
	Контрольные работы - не предусмотрено		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка рефератов по предложенным темам.	2	
<b>Тема 1.3.</b> Психологические приемы влияния на партнера	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Аргументация. 2. Структура аргументации. Методы аргументации. 3. Основные положения тактики аргументирования.	2	репродуктивный

	<b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Практические занятия</b> Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	<b>2</b>	
	<b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка рефератов по предложенным темам.	<b>2</b>	
<b>Тема 1.4</b> Конфликты. Этические и психологические основы конфликтологии	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие конфликта. Типология конфликта. Структура конфликта. 2. Стратегия конфликтного взаимодействия. 3. Факторы и методы разрешения конфликта, их характеристика.	<b>2</b>	репродуктивный
	<b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Практические занятия</b> Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность», «Стратегия поведения в конфликтах К. Томаса». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	<b>2</b>	
	<b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по предложенным темам.	<b>2</b>	
<b>Тема 1.5.</b> Психология групповой дискуссии	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Определение понятия «дискуссия». 2. Задачи руководителя дискуссии 3. Эффективные формы организации групповой дискуссии: мозговая атака, синектика.	<b>2</b>	
	<b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено		



	<p><b>Практические занятия</b> Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.</p>	2	– репродуктивный
	<p><b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено</p>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по предложенным темам.</p>	2	
<p><b>Тема 1.6</b> Вербальные средства делового общения. Речевое общение как основное средство коммуникации</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> 1. Речь как средство взаимодействия. 2. Психология речевого поведения. 3. Искусство говорить. Речь и личность.</p>	2	– репродуктивный
	<p><b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено</p>		
	<p><b>Практические занятия</b> Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.</p>	2	
	<p><b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено</p>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по предложенным темам.</p>	2	
<p><b>Тема 1.7</b> Деловая беседа. Основные правила ведения деловой беседы</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> 1. Этапы деловой беседы. Функции деловой беседы. 2. Определение предмета беседы. Начало беседы. 3. Окончание деловой беседы.</p>	2	– репродуктивный
	<p><b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено</p>		
	<p><b>Практические занятия</b> Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.</p>	2	

	<b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по предложенным темам.	<b>2</b>	
<b>Тема 1.8.</b> Организация эффективных совещаний	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Типология совещаний. 2. Правила организации и проведения совещаний. 3. Завершение делового совещания и составление его протокола.	<b>2</b>	
	<b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Практические занятия</b> Имидж делового человека	<b>2</b>	
	<b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по предложенным темам.	<b>2</b>	
<b>Тема 1.9.</b> Невербальные средства делового общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Невербальные средства общения. 2. Интонация как средство воздействия на восприятие. 3. Типы дистанций 4. Влияние невербальных проявлений на восприятие партнера по общению.	<b>2</b>	
	<b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Практические занятия</b> Тест «Управление деловыми отношениями»	<b>2</b>	
	<b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по предложенным темам.	<b>2</b>	

<b>Тема 1.10</b> Проведение деловых переговоров	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Переговоры как форма коммуникации. 2. Правила налаживания отношений между партнерами по переговорам. 3. Человек-позитивист и человек-негативист. 4. Общение по телефону. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. 5. Основные требования к деловой переписке.	2	
	<b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	<b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по предложенным темам.	2	
<b>Тема 1.11.</b> Национальные стили деловых отношений	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Американский стиль ведения переговоров. 2. Французский стиль ведения переговоров. 3. Китайский стиль ведения переговоров. Японский стиль ведения переговоров. 4. Английский стиль ведения переговоров.	2	
	<b>Лабораторные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	<b>Контрольные работы</b> - не предусмотрено		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по предложенным темам.	2	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>48</b>	

### **2.3. Образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий.**

В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 09.02.02 Компьютерные сети реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

Виды образовательных технологий.

Образовательная технология – это совокупность научно и практически обоснованных методов, и инструментов для достижения запланированных результатов в области образования. Применение конкретных образовательных технологий в учебном процессе определяется спецификой учебной деятельности, ее информационно-ресурсной основы и видов учебной работы.

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

Примеры форм учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Семинар – беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее подготовленных сообщений, проектов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

2. Технологии проблемного обучения – организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание 20 учебных проблемных ситуаций для стимулирование активной познавательной деятельности студентов.

Примеры форм учебных занятий с использованием технологий проблемного обучения:

Практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи, требующей от студента применения как научно-теоретических знаний, так и практических навыков.

3. Игровые технологии – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий.

Примеры форм учебных занятий с использованием игровых технологий:

Деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме мозгового штурма, реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п.

4. Технологии проектного обучения – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания. Проект предполагает совместную учебно-познавательную деятельность группы студентов, направленную на выработку концепции, установление целей и задач, формулировку ожидаемых результатов, определение принципов и методик решения поставленных задач, планирование хода работы, поиск доступных и оптимальных ресурсов, поэтапную реализацию плана работы, презентацию результатов работы, их осмысление и рефлексия.

Основные типы проектов:

– Исследовательский проект – структура приближена к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем).

– Творческий проект, как правило, не имеет детально проработанной структуры; учебно-познавательная деятельность студентов осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник и т.п.).

5. Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. Наряду со специализированными технологиями такого рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Примеры форм учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

- лекция обратной связи – лекция–провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками);
- лекция-беседа;
- лекция-дискуссия;
- семинар-дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе.

6. Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных средств и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

- Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).
- Практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред.

### **3. Условия реализации учебной дисциплины.**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.**

Помещение кабинетов удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178-02) и оснащено типовым оборудованием, указанным в настоящих требованиях, в том числе специализированная учебная мебель и средства обучения, достаточными для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Кабинеты оснащены мультимедийным оборудованием, посредством которых участники образовательного процесса могут просматривать визуальную, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

В состав учебно-методического и материально-технического обеспечения программы учебной дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения входят:

- многофункциональный комплекс преподавателя;

- наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов, портретов выдающихся ученых, поэтов, писателей и др.);
- информационно-коммуникационные средства;
- экранно-звуковые пособия;
- комплект технической документации, в том числе паспорта на средства обучения, инструкции по их использованию и технике безопасности.

Перечень средств материально-технического обеспечения для обучения по ОГСЭ.06 Профессиональная этика и психология делового общения представлен в таблице 3

Таблица 3 – Перечень средств материально-технического обеспечения для обучения по ОГСЭ.06 Профессиональная этика и психология делового общения

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень программного обеспечения. Реквизиты лицензионного подтверждающего документа</b>
Кабинет правового обеспечения профессиональной деятельности; Лекционная аудитория (236)	24 посадочных места, преподавательское место, доска, наглядные пособия	
Читальный зал	16 посадочных мест, рабочее место преподавателя, 17 компьютеров с выходом в интернет	<p>ОС – Windows XP Professional RUS. (Коробочная версия Vista Business Starter (17шт.) и Vista Business Russian Upgrade Academic Open (17шт) - Лицензионный сертификат № 42762122 от 21.09.2007.</p> <p>1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Сублицензионный договор № 32/180913/005 от 18.09.2013. (Первый БИТ)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный (320шт). Договор № ПР-00018475 от 16.11.2017 (ООО Прима АйТи) сроком на 1 год.</p> <p>Microsoft Access 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>Microsoft Office 2007 Russian. Лицензионный сертификат № 42373687</p>

		<p>от 27.06.2007  Microsoft Project профессиональный 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.  Microsoft Visio профессиональный 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.  Microsoft Visual Studio 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.  Программное обеспечение по лицензии GNU GPL: 7-Zip, Blender, GIMP, Google Chrome, Inkscape, LibreCAD, LibreOffice, Maxima, Mozilla Firefox, Notepad++, StarUML V1.</p>
--	--	---

### **3.2. Информационное обеспечение обучения (основная литература, дополнительная литература, периодические издания, интернет-ресурсы).**

#### **Основные источники:**

1. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=942797>

2. Рогов Е. И. Психология общения (СПО) + Приложение: Тесты : учебник / Е.И. Рогов. — Москва : КноРус, 2018. — 264 с. <https://www.book.ru/book/927031/view2/1>

#### **Дополнительные источники:**

1. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие для ССУЗов / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

2. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие для ССУЗов / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с.:



3. Гарькуша О.Н. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 111 с.- (Профессиональное образование) <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=433902>

4. Егоров, П.А. Основы этики и эстетики : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2018. — 220 с. — Для СПО. <https://www.book.ru/book/924086/view2/1>

5. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=766784>

6. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2014. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

7. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2013. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).

8. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — СПО. <https://www.book.ru/book/927708/view2/1>

9. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=987726>

### **3.3. Перечень информационных технологий.**

В рамках изучения дисциплины используются следующие информационные технологии:

– электронные образовательные ресурсы, в которые входят электронная образовательная среда Академии (расположенная по электронному адресу <http://185.18.111.102/moodle/course/index.php?categoryid=54>), электронно-библиотечная система «Znanium.com» (расположенная по электронному адресу <http://znanium.com/catalog>), электронно-библиотечная система «Ibooks.ru» (расположенная по электронному адресу <https://ibooks.ru/home.php?routine=bookshelf>);

- презентационные материалы, разработанные в целях визуализации учебного материала и повышения наглядности обучения, в соответствии с календарно тематическим планом по дисциплине;
- в рамках изучения дисциплины используется пакет программ Microsoft Office.

#### **3.4. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, обучающиеся по программе подготовки 09.02.02 Компьютерные сети, обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Специфика получаемой направленности (профиля) образовательной программы предполагает возможность обучения следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с ограничением двигательных функций;
- с нарушениями слуха;
- с нарушениями зрения.

Организация образовательного процесса обеспечивает возможность беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов в учебные аудитории и другие помещения, для этого имеются пандусы, поручни, лифты и расширенные дверные проемы.

В учебных аудиториях и лабораториях имеется возможность оборудовать места для студентов-инвалидов с различными видами нарушения здоровья, в том числе опорно-двигательного аппарата и слуха. Освещенность учебных мест устанавливается в соответствии с положениями СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещения». Все предметы, необходимые для учебного процесса, располагаются в зоне максимальной досягаемости вытянутых рук.

Помещения предусматривают учебные места для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, имеющих сердечно-сосудистые заболевания, они оборудованы солнцезащитными устройствами (жалюзи), в них имеется система климат-контроля.

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, решения практических задач.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– поддерживать деловую репутацию;</li> <li>– создавать имидж, благотворно влияющий на профессиональную деятельность;</li> <li>– давать психологическую характеристику личности,</li> <li>– владеть приемами делового общения и применять их в профессиональной деятельности,</li> <li>– владеть навыками культуры поведения; предотвращать и регулировать конфликтные ситуации; устранять конфликтные ситуации в группах и коллективах; устанавливать межличностные отношения в коммуникациях любого вида; грамотно организовывать деловые коммуникации; соблюдать этические нормы поведения;</li> <li>– использовать знания психологии и этики в профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;</li> <li>– основы психологии коллектива;</li> <li>– психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;</li> <li>– психологию труда и профессиональной деятельности, основы и особенности делового общения; правила организации и ведения деловых коммуникаций; основные нормы и правила современного этикета;</li> <li>– причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций.</li> </ul>	<p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Выполнение тестовых заданий; подготовка и выступление с сообщениями, рефератами.</li> </ul> <p><u>Формы оценки результативности обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– традиционная система отметок за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.</li> </ul>
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет