

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«Колледж информационных технологий и финансов»
(АН ПОО «Колледж информационных технологий и финансов»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Е.Н.Григорьева

2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

(индекс и наименование учебной дисциплины/междисциплинарного курса)

38.02.07 Банковское дело

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника

специалист банковского дела

(наименование квалификации)

Уровень базового образования обучающихся – основное общее образование

Воронеж
2018

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 67 (далее – ФГОС СПО).

Разработчики:

преподаватель
(занимаемая должность)


(подпись)

Е.Т. Чаремная
(инициалы, фамилия)

(занимаемая должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Рабочая программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии по общим предметам и дисциплинам– протокол от _____ № ____.

Председатель
цикловой комиссии


(подпись)

Ю.В.Киреев

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена (далее – образовательная программа) в соответствии с ФГОС СПО 38.02.07 Банковское дело.

2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы.

3. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины

Компетенции	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач	- методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач	- номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- составлять планы выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития	- методы и приемы составления планов выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- стремиться к сотрудничеству и коммуникабельности при взаимодействии с обучающимися; - грамотно формулировать вопросы преподавателям и руководителям баз практики; - координировать свои действия с действиями других участниками общения	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	- использовать механизмы создания и обработки текста при формировании текстов, докладов, рефератов с учетом особенностей социального и культурного контекста;	- правила оформления документов, построение устных сообщений с учетом социального и культурного контекста;

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<ul style="list-style-type: none"> - формировать активную гражданскую позицию, при реализации своих конституционных прав и обязанностей; - проявлять целеустремленность и сознательность в действиях и поступках; - быть ответственным в выборе профессиональной деятельности; - действовать в рамках стандартов антикоррупционного поведения 	<ul style="list-style-type: none"> -сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.;
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу; 	<ul style="list-style-type: none"> - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<ul style="list-style-type: none"> - поддерживать высокий уровень личного физического развития и состояния здоровья для осуществления профессиональной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни;
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - применять информационно - коммуникационные технологии: текстовые, графические программы, специальные программы, электронные таблицы, базы данных, презентации, публикации для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> -современные средства и устройства информатизации; -порядок применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	<ul style="list-style-type: none"> - применять инструкции, методические рекомендации, локальные нормативные акты, изложенные на государственном и иностранных языках в профессиональной деятельности; - 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; 	<ul style="list-style-type: none"> -правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<ul style="list-style-type: none"> - применять полученные теоретические знания в рамках профессиональной деятельности с целью достижения планируемых профессиональных результатов; 	<ul style="list-style-type: none"> - порядок выстраивания и разработки бизнес-идей и презентаций с учетом достижения планируемых профессиональных результатов;
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<ul style="list-style-type: none"> - Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями 	<ul style="list-style-type: none"> - основы делового этикета

ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах	- Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям	- Технологии ведения переговоров
ПК1.3. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней	Сравнивать показатели эффективности платежных услуг	Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами
ПК1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;	Работать с офисной оргтехникой	Особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке
ПК 1.5 Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям	Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг	Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами
ПК1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг	Деловой этикет
ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов	Планировать и применять тактику при проведении переговоров	Основы теории и практики переговорного процесса
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера	Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации
ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов	Консультировать клиента по видам кредитов	Правила делового общения с клиентами
ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов	Устанавливать и развивать деловые отношения для сотрудничества на межбанковском рынке	Технология ведения переговоров

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Структура учебной дисциплины

4.1.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной деятельности по очной форме обучения

Виды учебной деятельности	Объем часов		
	Итого	1 сем	2 сем
Аудиторные занятия (объем образовательной программы учебной дисциплины)	72		72
Самостоятельная работа обучающегося	20		20
Консультации			
Во взаимодействии с преподавателем	50		50
в том числе:			
лекции, уроки	10		10
практические занятия	26		26
лабораторные занятия			
семинары	14		14
Промежуточная аттестация <i>дифференцированный зачет</i>	2		2

4.1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной деятельности по заочной форме обучения

Вид учебной деятельности	Объем часов
Аудиторные занятия (объем образовательной программы учебной дисциплины)	72
Самостоятельная работа обучающегося	64
Во взаимодействии с преподавателем	6
в том числе:	
лекции, уроки	2
практические занятия	2
лабораторные занятия	
семинары	2
Промежуточная аттестация <i>дифференцированный зачет</i>	2

4.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология

4.2.1. По очной форме обучения

1 семестр

№ занятия	Наименование разделов и тем	Содержание учебной дисциплины (учебного материала)	Объем часов	Уровень освоения	Планируемая неделя проведения занятия (по учебному плану)
1	2	2	4	5	6
Раздел 1. (номер и наименование раздела)					
	Тема 1.1. (номер и наименование темы)	Содержание учебного материала	*	**	
		Лекции	*		
		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	*		
		Лабораторные занятия	*		
		Семинары	*		
		Самостоятельная работа обучающихся	*		
	Тема 1.2. (номер и наименование темы)	Содержание учебного материала	*	**	
		Лекции	*		
		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	*		
		Лабораторные занятия	*		
		Семинары	*		
		Самостоятельная работа обучающихся	*		
	Промежуточная аттестация (указать форму промежуточной аттестации)				
	Общий объем учебной дисциплины:				

Для характеристики уровня освоения учебной дисциплины (учебного материала) используются следующие обозначения: 1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
 2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
 3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

2 семестр

№ за- нятия	Наименование разделов и тем	Содержание учебной дисциплины (учебного материала)	Объем часов	Уровень освоения	Планируемая неделя прове- дения занятия (по учебному плану)
1	2	2	4	5	6
	Введение	Содержание учебного материала	5	1,2,3	
		Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.			
1		Лекции	1		
1		Семинары	2		
1		Самостоятельная работа обучающихся	2		
Раздел 1 Теоретические основы делового общения					
	Тема 1.1 Общение как предмет научного знания	Содержание учебного материала	5	1,2,3	
		Теория межличностного и делового общения как междисциплинарное знание. Общение как процесс. Общение и его функции. Виды и уровни общения. Имидж как средство делового общения. Микротехники общения.			
2		Лекции	1		
2		Семинары	2		
2		Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Тема 1.2. Общение как нравственно-психологический процесс	Содержание учебного материала	5	1,2,3	
		Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения.			
3		Лекции	1		
3		Семинары	2		
3		Самостоятельная работа обучающихся	2		
Раздел 2. Психология					
	Тема 2.1. Общая характеристика делово-	Содержание учебного материала	6	1,2,3.	
		Общая характеристика делового общения. Психологическое воздействие в			

	го общения	деловом общении. Методика установления контактов.			
4		Лекции	1		
1		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	2		
4		Семинары	1		
4		Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Тема 2.2. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала		1,2,3.	
		Специфика обмена информацией между людьми. Вербальная коммуникация (структурные единицы речевой коммуникации). Невербальная коммуникация (виды невербальных средств, жесты, позы, проксемика, кинесика)	8		
5		Лекции	1		
2-3		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	4		
5		Семинары	1		
5		Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	6		
		Природа и структура взаимодействия. Понятие «интеракция». «Открытость» и «закрытость» общения. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия. Взгляды Р. Бейлза, Э. Гофмана, Дж. Мида, Э. Берна и др. Конфликт как особая форма взаимодействия. Основные характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов. Условия успешного разрешения конфликтов.		1,2,3.	
6		Лекции	1		
4		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	2		
6		Семинары	1		
6		Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Тема 2.4. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	6		
		Понятие «социальной перцепции». Функции и аспекты межличностного восприятия. Стереотипы восприятия. Механизмы межличностного восприятия. Идентификация. Эмпатия. Аттракция. Каузальная атрибуция как универсальный метод интерпретации мотивов и причин поступков другого человека. Эффекты межличностного восприятия. Субъективные факторы, влияющие на формирование модели поведения партнера по общению. Имидж как воспринимаемый и передаваемый образ.		1,2,3.	

7		Лекции	1		
5		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	2		
7		Семинары	1		
7		Самостоятельная работа обучающихся	2		
Раздел 3. Этика					
	Тема 3.1. Культура речевого общения	Содержание учебного материала	8	1.,2.,3.	
		Этика общения. Межличностное общение. Этические проблемы деловых отношений. Этические принципы и нормы ведения дел. Культура речи делового человека. Публичные выступления. Нравственно-психологические особенности спора. Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера Барьеры в общении и их преодоление.			
8		Лекции	1		
6-7		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	4		
8		Семинары	1		
8		Самостоятельная работа обучающихся	2		
Раздел 4. Риторика					
	Тема 4.1 . Технология делового общения	Содержание учебного материала	8	1.,2.,3.	
		Речевая культура делового разговора. Коммерческие переговоры. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Деловые беседы .Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами			
9		Лекции	1		
8-9		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	4		
9		Семинары	1		
9		Самостоятельная работа обучающихся	2		
Раздел 5. Этикет					
	Тема 5.1 Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	Содержание учебного материала	7	1.,2.,3.	
		Этикет делового человека. Национальный этикет делового общения. Роль этики в деловом общении . Человеческие отношения» и мотивация деятельности . Деловое общение и психология коллектива .Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали»			
10		Лекции	1		

10-11		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	4		
10		Семинары	1		
10		Самостоятельная работа обучающихся	1		
Раздел 6. Управленческое общение					
	Тема 6.1. . Особенности управленческого общения	Содержание учебного материала	6	2.,3.	
		Особенности управленческого общения. Разновидности общения. Проблемы межличностного восприятия. Особенности управленческого общения Общение руководителя с подчиненными как обмен информацией . Сущность перцептивной стороны общения Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия Основы постижения внутреннего мира собеседника Внутренний мир человека и его внешние проявления. Группы жестов и поз. Условия эффективного взаимодействия			
12-13		Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	4		
11		Семинары	1		
11		Самостоятельная работа обучающихся	1		
	Промежуточная аттестация <i>дифференцированный зачет</i>		2		
	Общий объем учебной дисциплины:		72		

Для характеристики уровня освоения *учебной дисциплины* (учебного материала) используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4.2.2. По заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебной дисциплины (учебного материала)	Объем часов	Уровень освоения
2	2	4	5
Введение	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.		
	Лекции	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Раздел 1 Теоретические основы делового общения			
Тема 1.1 Общение как предмет научного знания	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.
	Теория межличностного и делового общения как междисциплинарное знание. Общение как процесс. Общение и его функции. Виды и уровни общения. Имидж как средство делового общения. Микротехники общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Тема 1.2. Общение как нравственно-психологический процесс	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.
	Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения . Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Раздел 2. Психология			
Тема 2.1. Общая характеристика делового общения	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.
	Общая характеристика делового общения. Психологическое воздействие в деловом общении. Методика установления контактов.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Тема 2.2. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.
	Специфика обмена информацией между людьми. Вербальная коммуникация (структурные единицы речевой коммуникации). Невербальная коммуникация (виды невербальных средств, жесты, позы, проксемика, кинесика)		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Тема 2.3. Общение	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.

как взаимодействие	Природа и структура взаимодействия. Понятие «интеракция». «Открытость» и «закрытость» общения. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия. Взгляды Р. Бейлза, Э. Гофмана, Дж. Мида, Э. Берна и др. Конфликт как особая форма взаимодействия. Основные характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов. Условия успешного разрешения конфликтов.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Тема 2.4. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.
	Понятие «социальной перцепции». Функции и аспекты межличностного восприятия. Стереотипы восприятия. Механизмы межличностного восприятия. Идентификация. Эмпатия. Аттракция. Каузальная атрибуция как универсальный метод интерпретации мотивов и причин поступков другого человека. Эффекты межличностного восприятия. Субъективные факторы, влияющие на формирование модели поведения партнера по общению. Имидж как воспринимаемый и передаваемый образ.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Раздел 3. Этика			
Тема 3.1. Культура речевого общения	Содержание учебного материала	8	1.,2.,3.
	Этика общения. Межличностное общение. Этические проблемы деловых отношений. Этические принципы и нормы ведения дел. Культура речи делового человека. Публичные выступления. Нравственно-психологические особенности спора. Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера Барьеры в общении и их преодоление.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	1	
	Семинары	1	
Раздел 4. Риторика			
Тема 4.1 . Технология делового общения	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.
	Речевая культура делового разговора. Коммерческие переговоры. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Деловые беседы .Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Раздел 5. Этикет			
Тема 5.1 Нравственно-психологические аспекты отношений в	Содержание учебного материала	6	1.,2.,3.
	Этикет делового человека. Национальный этикет делового общения. Роль этики в деловом общении . Человеческие отношения» и мотивация деятельности . Деловое общение и психология кол-		

коллективе	лектива .Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали»		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Раздел 6.Управленческое общение			
Тема 6.1. . Особенности управленческого общения	Содержание учебного материала	8	2.,3.
	Особенности управленческого общения. Разновидности общения. Проблемы межличностного восприятия. Особенности управленческого общения Общение руководителя с подчиненными как обмен информацией . Сущность перцептивной стороны общения Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия Основы постижения внутреннего мира собеседника Внутренний мир человека и его внешние проявления. Группы жестов и поз. Условия эффективного взаимодействия		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Практические занятия (в т.ч. активные и интерактивные)	1	
	Семинары	1	
Промежуточная аттестация <i>дифференцированный зачет</i>		2	
		Общий объем учебной дисциплины:	72

Для характеристики уровня освоения *учебной дисциплины* (учебного материала) используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

5. Условия реализации учебной дисциплины

5.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы *учебной дисциплины* требует наличия учебной аудитории (кабинета) для проведения занятий всех видов, в том числе консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Кабинет Социально-экономических дисциплин, помещения для самостоятельной работы Кабинет методический.

Минимально необходимый для реализации *учебной дисциплины* перечень материально-технического обеспечения, представлен в справке по обеспечению образовательного процесса оборудованными учебными кабинетами, объектами для проведения практических занятий, объектами физической культуры и спорта среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена.

Включает в себя: специальное оборудование не предусмотрено.

5.2. Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по *учебной дисциплине*

Технология обучения – это определенный способ обучения, в котором основную функцию выполняет средство обучения. Новые требования к уровню профессионализма предполагают внедрение инновационных технологий в образовательную среду. Инновационные технологии в профессиональном образовании ведущую роль отводят средствам обучения, которые благодаря развитию информационных и коммуникационных технологий достаточно разнообразны.

Главной целью инновационных технологий образования является подготовка специалистов к производственной деятельности в постоянно меняющемся мире. Сущность такого обучения состоит в ориентации образовательного процесса на потенциальные возможности человека и их реализацию.

Для обеспечения качественного образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

5.2.1 обучающие системы на базе мультимедиа-технологий, построенные с использованием персональных компьютеров, видеотехники, накопителей на оптических дисках;

5.2.2 распределенные базы данных по отраслям знаний;

5.2.3 средства телекоммуникации, включающие в себя электронную почту, телеконференции, сети обмена данными и т.д.;

5.2.4 электронные библиотеки, распределенные и централизованные издательские системы.

5.3. Информационное обеспечение обучения

5.3.1. Основная учебная литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор(ы), название, место изд., год изд., стр.)
1.	Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНТИ-ДАНА, 2005.- 431 с.
2.	Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). – (электронное издание) - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/987725
3.	Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. — 192 с. (Среднее профессиональное образование) - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/987198

5.3.2. Дополнительная учебная литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор(ы), название, место изд., год изд., стр.)
1.	Пиз, А. Язык телодвижений / А. Пиз. - М.: Эксмо, 2004. - 272 с.
2.	Анцупов, А. Я. Конфликтология. Схемы и комментарии : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 3-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург: Питер, 2013. - 304 с
3.	Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. - 7-е изд. - Санкт-Петербург: Питер, 2010. - 688 с

5.3.3. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Национальная психологическая энциклопедия (психологических терминов) – <http://vocabulary.ru/>
2. Сайт психология общения - <https://psychologyofcommunication.jimdo.com/>

6. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

6.1. Оценка уровня освоения учебной дисциплины

Контроль уровня освоения *учебной дисциплины* осуществляется с позиций оценивания умений и знаний.

Для характеристики уровня освоения *учебной дисциплины* (учебного материала) используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

Наименование тем	Уровень освоения (1., 2., 3.)	Контролируемые умения и знания (У и З)		Оценка уровня освоения (текущий контроль успеваемости)
		умения	знания	
Введение	1,2,3	- проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач	- методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач	<i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через:</i> - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач);
<i>Тема 1.1 Общение как предмет научного знания</i>	1,2,3	- проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач; - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач - составлять планы выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития; - стремиться к сотрудничеству и коммуникабельности при взаимодействии с обучающимися; - грамотно формулировать вопросы преподавателям и руководителям баз практики; - координировать свои действия с действиями других участниками общения; - использовать механизмы создания и обработки текста при формировании текстов, докладов, рефератов с учетом особенностей социального и культурного контекста; - формировать активную гражданскую позицию, при реализации своих конституционных прав и обязанностей; - проявлять целеустремленность и сознательность в действиях и поступках; - быть ответственным в выборе профессиональ-	- методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач; номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации; -методы и приемы составления планов выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - правила оформления документов, построение устных сообщений с учетом социального и культурного контекста; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; -современные средства и устройства информа-	<i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через:</i> - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ

	<p>ной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - действовать в рамках стандартов антикоррупционного поведения; - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу; - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу; - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу; - поддерживать высокий уровень личного физического развития и состояния здоровья для осуществления профессиональной деятельности; - применять информационно - коммуникационные технологии: текстовые, графические программы, специальные программы, электронные таблицы, базы данных, презентации, публикации для решения профессиональных задач; - применять инструкции, методические рекомендации, локальные нормативные акты, изложенные на государственном и иностранных языках в профессиональной деятельности; - 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; - применять полученные теоретические знания в рамках профессиональной деятельности с целью достижения планируемых профессиональных результатов; 	<p>тизации;</p> <ul style="list-style-type: none"> -порядок применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; -правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. - порядок выстраивания и разработки бизнес-идей и презентаций с учетом достижения планируемых профессиональных результатов; 	
--	--	---	--

<p><i>Тема 1.2. Общение как нравственно-психологический процесс</i></p>	<p>1,2.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач; - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач - составлять планы выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития; - стремиться к сотрудничеству и коммуникабельности при взаимодействии с обучающимися; - грамотно формулировать вопросы преподавателям и руководителям баз практики; - координировать свои действия с действиями других участниками общения; - использовать механизмы создания и обработки текста при формировании текстов, докладов, рефератов с учетом особенностей социального и культурного контекста; - формировать активную гражданскую позицию, при реализации своих конституционных прав и обязанностей; - проявлять целеустремленность и сознательность в действиях и поступках; - быть ответственным в выборе профессиональной деятельности; - действовать в рамках стандартов антикоррупционного поведения; - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу; - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу; - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения 	<ul style="list-style-type: none"> - методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач; номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации; -методы и приемы составления планов выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - правила оформления документов, построение устных сообщений с учетом социального и культурного контекста; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; -основы здорового образа жизни; -современные средства и устройства информатизации; -порядок применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; -правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. - порядок выстраивания и разработки бизнес-идей и презентаций с учетом достижения планируемых профессиональных результатов; 	<p><i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ
---	--------------	--	---	---

		<p>человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу;</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддерживать высокий уровень личного физического развития и состояния здоровья для осуществления профессиональной деятельности; - применять информационно - коммуникационные технологии: текстовые, графические программы, специальные программы, электронные таблицы, базы данных, презентации, публикации для решения профессиональных задач; - применять инструкции, методические рекомендации, локальные нормативные акты, изложенные на государственном и иностранных языках в профессиональной деятельности; - 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; - применять полученные теоретические знания в рамках профессиональной деятельности с целью достижения планируемых профессиональных результатов; 		
<p><i>Тема 2.1. Общая характеристика делового общения</i></p>	1,2,3	<ul style="list-style-type: none"> - проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач; - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач - составлять планы выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития; - стремиться к сотрудничеству и коммуникабельности при взаимодействии с обучающимися; - грамотно формулировать вопросы преподава- 	<ul style="list-style-type: none"> - методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач; номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации; -методы и приемы составления планов выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - правила оформления документов, построение устных сообщений с учетом социального и 	<p><i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ

	<p>телям и руководителям баз практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> - координировать свои действия с действиями других участниками общения; - использовать механизмы создания и обработки текста при формировании текстов, докладов, рефератов с учетом особенностей социального и культурного контекста; - формировать активную гражданскую позицию, при реализации своих конституционных прав и обязанностей; - проявлять целеустремленность и сознательность в действиях и поступках; - быть ответственным в выборе профессиональной деятельности; - действовать в рамках стандартов антикоррупционного поведения; - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу; - поддерживать высокий уровень личного физического развития и состояния здоровья для осуществления профессиональной деятельности; - применять информационно - коммуникационные технологии: текстовые, графические программы, специальные программы, электронные таблицы, базы данных, презентации, публикации для решения профессиональных задач; - применять инструкции, методические рекомендации, локальные нормативные акты, изложенные на государственном и иностранных языках в профессиональной деятельности; - 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; - применять полученные теоретические знания в 	<p>культурного контекста;</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; -современные средства и устройства информатизации; -порядок применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; -правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. - порядок выстраивания и разработки бизнес-идей и презентаций с учетом достижения планируемых профессиональных результатов; - основы делового этикета- - Технологии ведения переговоров - Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами; - Особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке; Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами; Деловой этикет; Основы теории и практики переговорного процесса; Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации; Правила делового общения с клиентами; Технология ведения переговоров 	
--	---	--	--

		<p>рамках профессиональной деятельности с целью достижения планируемых профессиональных результатов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями; - Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям; - Сравнивать показатели эффективности платежных услуг; - Работать с офисной оргтехникой; - Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг; - Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг; - Планировать и применять тактику при проведении переговоров; - Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера; - Консультировать клиента по видам ипотечных кредитов; - Устанавливать и развивать деловые отношения для сотрудничества на межбанковском рынке 		
<p>Тема 2.2. Общение как обмен информацией</p>	1,2,3	<ul style="list-style-type: none"> - проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач 	<ul style="list-style-type: none"> - методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач - номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации 	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ
<p>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</p>	1,2,3	<ul style="list-style-type: none"> - проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для каче- 	<ul style="list-style-type: none"> - методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач - номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска ин- 	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ

		ственного выполнения профессиональных задач	формации	(решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 2.4. Общение как восприятие людьми друг друга	1,2,3	- проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач	- методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач - номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 3.1. Культура речевого общения	1,2,3	- проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач	- методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач - номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 4.1 Технология делового общения	1,2,3	- проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач	- методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач - номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 5.1 Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	1,2,3	- проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач	- методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач - номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 6.1. Особенности	2,3	- проводить рефлексию, систематизировать информацию при решении профессиональных задач;	- методы и приемы систематизации информации при решении профессиональных задач; номенклатуры информационных источников,	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос;

<p><i>управленческого общения</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> - определять различные источники информации, включая источники в сети Internet, выполнять поиск необходимой информации в типовой информационно-поисковой системе для качественного выполнения профессиональных задач - составлять планы выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития; - стремиться к сотрудничеству и коммуникабельности при взаимодействии с обучающимися; - грамотно формулировать вопросы преподавателям и руководителям баз практики; - координировать свои действия с действиями других участниками общения; - использовать механизмы создания и обработки текста при формировании текстов, докладов, рефератов с учетом особенностей социального и культурного контекста; - формировать активную гражданскую позицию, при реализации своих конституционных прав и обязанностей; - проявлять целеустремленность и сознательность в действиях и поступках; - быть ответственным в выборе профессиональной деятельности; - действовать в рамках стандартов антикоррупционного поведения; - применять электронный документооборот при формировании отчетов с учетом ограничения человеческой деятельности и ее отрицательного влияния на природу; - поддерживать высокий уровень личного физического развития и состояния здоровья для осуществления профессиональной деятельности; - применять информационно - коммуникационные технологии: текстовые, графические программы, специальные программы, электронные таблицы, базы данных, презентации, публикации для решения профессиональных задач; - применять инструкции, методические реко- 	<ul style="list-style-type: none"> применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации; -методы и приемы составления планов выполнения работ с учетом конкретной цели профессионального и личностного развития; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - правила оформления документов, построение устных сообщений с учетом социального и культурного контекста; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; -современные средства и устройства информатизации; -порядок применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; -правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. - порядок выстраивания и разработки бизнес-идей и презентаций с учетом достижения планируемых профессиональных результатов; - основы делового этикета- - Технологии ведения переговоров - Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами; - Особенности делопроизводства и документо- 	<ul style="list-style-type: none"> - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ
---------------------------------------	--	---	---	---

	<p>мендации, локальные нормативные акты, изложенные на государственном и иностранных языках в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - применять полученные теоретические знания в рамках профессиональной деятельности с целью достижения планируемых профессиональных результатов; - Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями; - Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям; - Сравнивать показатели эффективности платежных услуг; - Работать с офисной оргтехникой; - Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг; - Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг; - Планировать и применять тактику при проведении переговоров; - Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера; - Консультировать клиента по видам ипотечных кредитов; - Устанавливать и развивать деловые отношения для сотрудничества на межбанковском рынке 	<p>оборот на межбанковском рынке;</p> <p>Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами;</p> <p>Деловой этикет;</p> <p>Основы теории и практики переговорного процесса;</p> <p>Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации;</p> <p>Правила делового общения с клиентами;</p> <p>Технология ведения переговоров</p>	
--	---	--	--

6.2. Оценка компетенций обучающихся

Наименование тем	Код контролируемых компетенций (ОК и ПК)	Оценка компетенций обучающихся (текущий контроль успеваемости)
<i>Введение</i>	<i>ОК.01</i>	<i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия;</i>
<i>Тема 1.1 Общение как предмет научного знания</i>	<i>ОК.01-07, ОК.09-11</i>	<i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ</i>
<i>Тема 1.2. Общение как нравственно-психологический процесс</i>	<i>ОК.01-07, ОК.09-11</i>	<i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ</i>
<i>Тема 2.1. Общая характеристика делового общения</i>	<i>ОК.01-07, ОК 09-11 ПК.1.1-1.6, ПК.2.1-2.4</i>	<i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ</i>
<i>Тема 2.2. Общение как обмен информацией</i>	<i>ОК.01-02</i>	<i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ</i>
<i>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</i>	<i>ОК.01-02</i>	<i>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); - проверка выполнения контрольных работ</i>

Тема 2.4. Общение как восприятие людьми друг друга	ОК.01-02	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 3.1. Культура речевого общения	ОК.01-02	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 4.1 . Технология делового общения	ОК.01-02	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 5.1 Нравственно - психологические аспекты отношений в коллективе	ОК.01-02	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ
Тема 6.1. Особенности управленческого общения	ОК.01-02 ПК.1.1-1.6, ПК.2.1-2.4	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения дисциплины достигается через: - активное участие в ходе занятия; - устный и письменный опрос; - проверка выполнения задания по самостоятельной работе обучающихся (составление схем, планов -конспектов, блок схем, подготовка докладов, рефератов, презентаций); - выполнение и защита практических работ (решение задач); – проверка выполнения контрольных работ

7. Система оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Система оценивания каждого вида работ описана в соответствующих методических рекомендациях.

При оценивании работы обучающегося учитывается следующее:

- качество освоения учебного материала;

- владение научно-понятийным аппаратом;
- применение теоретических знаний в практической деятельности;
- качество устных ответов;
- оформление работы.

В ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации используются:

1. Четырехбалльная шкала

«5» (отлично):

- глубокое и полное освоение содержания учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется;
- грамотное использование профессиональной терминологии, демонстрация знания (применения) научных понятий и определений;
- осознанное применение теоретических знаний в практической деятельности;
- грамотное и логичное изложение ответа, обоснованность суждений;
- оформление работы в соответствии с образцом.

«4» (хорошо):

- полное освоение содержания учебного материала;
- грамотное использование профессиональной терминологии,
- осознанное применение теоретических знаний в практической деятельности;
- грамотное и логичное изложение ответа, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;
- в оформлении работы допускаются отдельные отступления от образца.

«3» (удовлетворительно):

- освоение лишь основных положений содержания учебного материала;
- не всегда грамотное использование профессиональной терминологии;
- неуверенное применение теоретических знаний в практической деятельности;
- не последовательное изложение учебного материала при ответе, не умение доказательно обосновать собственные суждения;
- в оформлении работы допускаются отступления от образца.

«2» (неудовлетворительно):

- разрозненные, бессистемные знания учебного материала;
- допускаются ошибки в определении и применении профессиональной лексики;
- отсутствие навыков применения теоретических знаний на практике;
- не способность построить ответ на поставленный вопрос;

– оформление работы не по образцу.

Тест оценивается по четырехбалльной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.

2. Дихотомическая шкала

«Зачтено»:

- освоение основных положений учебного материала;
- грамотное использование профессиональной терминологии;
- применение теоретических знаний в практической деятельности;
- грамотное изложение ответа с возможными отдельными неточностями;
- в оформлении работы возможно присутствие некоторых отступлений от образца.

«Не зачтено»:

- разрозненные, бессистемные знания учебного материала;
- допускаются ошибки в определении и применении профессиональной лексики;
- отсутствие навыков применения теоретических знаний на практике;
- не способность построить ответ на поставленный вопрос;
- оформление работы не по образцу.