



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Института  
сервисных технологий  
Протокол №5 от «27» января 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**  
***ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ***  
основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена  
по специальности: *38.02.07 Банковское дело*  
Квалификация: *Специалист банковского дела*  
*год начала подготовки: 2023*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Копылов В.В.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Баранова А.А.</i>



## ***СОДЕРЖАНИЕ***

- 1      Общая характеристика рабочей программы дисциплины**
- 2      Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3      Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4      Фонд оценочных средств дисциплины**
- 5      Условия реализации программы дисциплины**
- 6      Информационное обеспечение реализации программы**



## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Психология общения»

#### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла ОПОП СПО в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код <sup>1</sup> ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12	применять навыки ведения различных форм деловых бесед, использовать психологические и речевые средства повышения выразительности, владеть техникой эффективного публичного выступления	виды и этапы деловых переговоров, систему мотиваций участников переговорного процесса, специальные технологии общения и групповой работы, возможности и недостатки вербальных средств общения, основные факторы эффективной коммуникации

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.2 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	16
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

<sup>1</sup> Приводятся только коды компетенций общих и профессиональных для освоения которых необходимо освоение данной дисциплины; также приводятся коды личностных результатов реализации программы воспитания и с учетом особенностей профессии/специальности в соответствии с Приложением 3 ПООП.

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов <sup>2</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
<b>Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
<b>Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину</b>	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий. Особенность делового общения</b> Что такое деловое общение(коммуникация)? Дайте несколько толкований термина по словарям. Виды делового общения. Каково влияние личностных качеств на общение?	2	
<b>Раздел 2. Виды коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
<b>Тема 2.1. Вербальные средства коммуникации</b>	<b>Вербальные средства коммуникации</b> Средства коммуникации. Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий. Вербальные средства</b>	2	

<sup>2</sup> В соответствии с Приложением 3 ПООП.




ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 5

	коммуникации Средства коммуникации. Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения		
<b>Тема 2.2.</b> Невербальная коммуникация	<b>Невербальная коммуникация.</b> Невербальные виды коммуникации. Жесты. Мимика. Глаза Позы Движения. Касания	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий.</b> Невербальные виды коммуникации. Жесты. Позы. Касания	2	
<b>Раздел № 3.</b> <b>Психология делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
<b>Тема 3.1.</b> Психическая структура личности и практика делового общения	Психология общения Деловые переговоры	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Деловое общение в рабочей группе	2	
<b>Тема 3.2.</b> Деловое общение и психодиагностика	Психодиагностика в сфере деловых коммуникаций	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Содержание визуальной психодиагностики	2	
<b>Тема 3.3</b> Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Способы управления конфликтами Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Формирование навыков ведения переговоров.	2	
<b>Тема 3.4.</b>	Причины и источники стресса. Обретение стрессоустойчивости	2	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

Стрессы. Стрессоустойчи- вость	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Профилактика стрессов в деловом общении	2	
<b>Раздел № 4. Этические формы общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01. - ОК 06., ОК 09., ОК 10. ЛР 6
Тема 4.1. Этика речевой коммуникации. Этические формы общения	<i>Этика речевой коммуникации.</i> Этика и речь Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Этика устной речи. Этика слушания	1	ЛР 8 ЛР 12
	<i>Этические формы общения.</i> Золотое правило этики общения. Наиболее приемлемые этические нормы и принципы. Этика делового общения «по горизонтали»	1	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Этика речевой коммуникации Этика и речь. Этика и сфера общения Этика и виды речевой деятельности Этика устной речи. Этика слушания	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Дифференцированный зачет		
	<i>Итого</i>	32	

Для характеристики уровня освоения 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)



### **3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**

Практические занятия — метод обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Формы организации практических занятий: решение типовых задач, тестирование, практические работы и др.

#### **3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/ семинаров**

##### **Тематика и содержание**

##### *Практические занятия*

#### **Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ**

##### **Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину**

Содержание: *Особенность делового общения* Что такое деловое общение(коммуникация)? Дайте несколько толкований термина по словарям. Виды делового общения. Каково влияние личностных качеств на общение?

**Цель занятия:** изучить особенности делового общения

#### **Раздел 2. Виды коммуникации**

##### **Тема 2.1. Вербальные средства коммуникации**

Содержание: Средства коммуникации. Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения

**Цель занятия:** изучить вербальные средства коммуникации

##### **Тема 2.2. Невербальная коммуникация**

Содержание: Невербальные виды коммуникации. Жесты. Позы. Касания

**Цель занятия:** изучить невербальные средства коммуникации

#### **Раздел № 3. Психология делового общения**

##### **Тема 3.1.**

Психическая структура личности и практика делового общения  
Деловое общение в рабочей группе

**Цель занятия:** изучить психическую структуру личности и практику делового общения

##### **Тема 3.2.**

Деловое общение и психодиагностика



Содержание визуальной психодиагностики

**Цель занятия:** изучить психодиагностику

**Тема 3.3** Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов

Содержание: Способы управления конфликтами Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Формирование навыков ведения переговоров.

**Цель занятия:** изучить понятие конфликта, способы управления и разрешения конфликтов

**Тема 3.4.** Стрессы. Стрессоустойчивость.

Содержание: Профилактика стрессов в деловом общении

**Цель занятия:** рассмотреть понятие стресса, методы профилактики стрессов в деловом общении.

## Раздел № 4. Этические формы общения

**Тема 4.1.** Этика речевой коммуникации.

Этические формы общения

Содержание: Этика речевой коммуникации Этика и речь. Этика и сфера общения Этика и виды речевой деятельности Этика устной речи. Этика слушания

**Цель занятия:** изучить этические формы общения

### 4. Фонд оценочных средств дисциплины

#### 4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ СЕМЕСТРА	ФОРМА КОНТРОЛЯ
I	Дифференцированный зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
---	------------------------------	-----------------------------





<b>Уметь:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• применять навыки ведения различных форм деловых бесед,</li> <li>• использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,</li> <li>• владеть техникой эффективного публичного выступления</li> </ul>	<p>выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач использует психологические и речевые средства повышения выразительности, владеет техникой эффективного публичного выступления, подготовки деловых бумаг, подготовки проектов;</p>	Дифференцированный зачет
<b>Знать:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• виды и этапы деловых переговоров,</li> <li>• систему мотиваций участников переговорного процесса,</li> <li>• специальные технологии общения и групповой работы,</li> <li>• возможности и недостатки вербальных средств общения,</li> <li>• основные факторы эффективной коммуникации</li> </ul>	<p>применяет правила деловой переписки и составления служебных документов решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области интеграции программных продуктов;</p>	Дифференцированный зачет

**Формируемые компетенции:**

<b>Код формируемой компетенции</b>	<b>Наименование компетенций</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 03.	Планировать и организовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	



ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результатов выполнения практических работ. Тест. Устный опрос. Письменный опрос. Оценка результатов дифференцированного зачета.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации	
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение	
ЛР 12	Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	



#### **4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов**

Контроль знаний обучающихся включает:

Текущий контроль в форме Тест. Устный опрос. Письменный опрос.

Промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета

#### **4.3. Контрольно-измерительные материалы включают:**

##### **4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля**

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде практических заданий, тестирования, контрольных работ и др.

##### **4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации**

##### **Примерные задания и контрольные вопросы**

1. Дайте определение понятий «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
2. Каковы особенности общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении ?
5. Назовите основные принципы делового общения между руководителем и подчиненным.
6. Назовите основные принципы делового общения между подчиненным и руководителем.
7. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
8. Подготовка к переговорам и проведение делового совещания
9. Общие правила поведения на переговорах
10. Деловой разговор и технология ведения переговоров



11. Как снять противоречия, если они появятся?
12. Как управлять атмосферой разговора?
13. Как управлять собой, если собеседник вызывает раздражение?
14. Могут ли процессы коммуникации, перцепции и интеракции в общении осуществляться вне друг друга?
15. Выделите коммуникативную, перцептивную и интерактивную сторону общения в таком его виде, как торги.
16. В чем отличие между спором и полемикой, дебатами и дискуссией?
17. Что является критерием правильного выбора вида делового общения в зависимости от его цели?
18. Что общего между современным деловым этикетом и деловой этикой традиционного общества?
19. Существует ли профессиональный этикет, чьи нормы противоречили бы общим этическим принципам?
20. Как нужно вести себя при общении с иностранным партнером, если этикет его страны расходится с нормами Вашей?
21. Актуально ли сегодня выражение "Клиент всегда прав"?
22. Функции невербальных средств коммуникации.
23. Почему жесты должны интерпретироваться только в их совокупности и с учетом ситуации, в которой находится человек?
24. Какие рекомендации можно дать человеку, желающему, чтобы жесты его не выдавали?
25. Как в ходе делового общения выяснить, какова величина личностного пространства собеседника?
26. Каково оптимальное взаимное расположение 3-4 партнеров в ситуации переговоров?



27. В чем основное отличие переговоров от других видов делового общения?
28. Какие факторы способствуют обладанию психологическим преимуществом на переговорах?
29. Обоснуйте психологически, какую последовательность лучше предложить: "встреча - размещение - отдых - переговоры" или "встреча - размещение - переговоры - отдых"?
30. Стоит ли указывать партнеру по переговорам, что Вы видите в его поведении применение нечестных уловок?
31. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя? на переговорах.
32. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете: будете продолжать разговаривать по телефону? извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит? извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

**1. Укажите примеры неправильного употребления числительного**

1. На это было истрачено около четыреста — пятьсот долларов
2. На фирму пришло еще две сотрудницы.
3. Анна Дмитриевна – мать троих детей.

**2. Рекламные элементы более всего уместны**

1. в речи на презентации;
2. в речи на митинге;
3. в речи на юбилее;
4. в речи на производственном собрании.

**3. Какой из указанных факторов не является определяющим при формировании речевого этикета?**

- 1) Рост субъекта и адресата общения
- 2) Социальный статус субъекта и адресата общения
- 3) Профессия субъекта и адресата общения
- 4) Национальность субъекта и адресата
- 5) Возраст субъекта и адресата общения

**4. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика**

1. блеф;



2. искажены е позиции оппонента;
3. открытие позиций;
4. **упреждающая аргументация.**
5. **Если автор работы при помощи каких-то приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является**
  1. нарушением этики;
  2. проявлением ангажированности;
  3. проявлением некомпетентности;
  4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало
6. **Нелитературные варианты языка – это**
  - А. - просторечие
  - Б. - диалекты
  - С. - сленг
  - Д. - профессионализмы
  1. А+Б+С+Д
  2. А+Б+С
  3. Б+С+Д
7. **В сфере делового взаимодействия служебный этикет выполняет функции:**
  1. обеспечивает установление личных контактов;
  2. содействует решению деловых вопросов;
  3. формирует благоприятную социальную и психологическую
  4. все перечисленные

### 3.3.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

#### Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Общение как социально-психологическая категория: определение, структура, средства, функции.
2. Взаимодействие в процессе общения
3. Виды делового общения.
4. Вербальная и невербальная коммуникация
5. Функции деловой беседы
6. Деловые переговоры.
7. Методы ведения переговоров.
8. Организация деловых совещаний
9. Общение по телефону.
10. Конфликт в сфере делового общения.
11. Способы разрешения конфликта.
12. Методы снятия психологического напряжения
13. Этапы переговорного процесса по урегулированию конфликта
14. Правила деловой переписки.
15. Визитная карточка делового человека



16. Общие правила оформления документов
17. Ключевые понятия этики
18. Этика делового общения: правила этики.
19. Этические нормы общения.
20. Деловые переговоры: Подготовка к переговорам и выбор стратегии их проведения.
21. Нечестные уловки во время переговоров и пути их нейтрализации.
22. Методы снятия психологического напряжения. Психологические барьеры как одна из причин конфликтов.
23. Общение как социально-психологическая категория
24. Взаимодействие в процессе общения
25. В чем состоит особенность невербального общения в межкультурном контексте?
26. Какие функции реализует невербальная коммуникация?
27. На какие коды делятся невербальные коды?
28. Какова роль эмоций в процессе взаимодействия представителей разных культур?
29. Приведите примеры культурных отличий выражения лица.
30. Объясните культурные различия в оценке эмоции.
31. Какие виды невербальных способов коммуникации вы знаете
32. Как соотносятся язык и культура?
33. Дайте определения понятиям «реальная картина мира», «культурная картина мира», «языковая картина мира».
34. Что такое коммуникативный стиль? Какие виды коммуникативных стилей вам известны?
35. Каковы стратегии убеждения в различных культурах?
36. Каковы основные способы повышения эффективности коммуникации на вербальном уровне?
37. Перечислите виды и функции каналов взаимодействия?
38. Каковы коммуникационные барьеры процесса общения?
39. Назовите функции, которые проявляются в общении.
40. Какие стороны входят в структуру общения?
41. Какие формы общения вам известны?
42. Какие виды межличностного общения вы знаете?
43. Какие формы и виды общения вы знаете?
44. Чем различается формальное и неформальное общение?
45. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

#### **4. Критерии и показатели оценивания** **Для текущего контроля**



Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины
«4»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	ответ удовлетворяет в основном требованиям на отметку «5», но при этом имеет один из недостатков: допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«3»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала определенные настоящей программой.
«2»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в выкладках

Для тестовых заданий






Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

### Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины
«4»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	ответ удовлетворяет в основном требованиям на отметку «5», но при этом имеет один из недостатков: допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«3»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала определенные настоящей программой.
«2»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность	не раскрыто основное содержание учебного материала;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 18

	работа	и логичность ответа	обнаружено незнание или неполное понимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в выкладках
--	--------	---------------------	---

## 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин

Оснащенность учебного кабинета:

Учебная мебель, плакаты, доска, ПК

## 6. Информационное обеспечение реализации программы

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

### 6.1. Основные печатные издания

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <http://znanium.com/catalog/document?id=360749>

2. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

### 6.2. Основные электронные издания

3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

4. Консультант-Плюс

5. Каталог электронных библиотек

<http://www.aonb.ru/iatp/guide/library.html>

6. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки

7. (РГБ) <http://elibrarv.rsl.ru/>



8. <http://www.gumer.info/>
9. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>
10. Европейская электронная библиотека Europeana  
<http://www.ecsocman.edu.ru/socis>
11. <http://znanium.com>

### **6.3. Дополнительные источники**

3. Егоров, П. А. Этика : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 158 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016206-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087061>