

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ИВАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ПИЩЕВОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ**

РАССМОТРЕНО

На заседании методического
объединения

«15» июня 2017г

Протокол № 10

Председатель методического
объединения

Соф Л. В. Соколова

 УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБПОУ ИКПП
Н. А. Гречин
Приказ № 55/04-04
«22» июня 2017г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Иваново

2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для профессиональных образовательных организаций, реализующих основную профессиональную образовательную программу СПО на базе основного общего образования.

Рабочая программа **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** разработана с учетом требований ФГОС среднего общего образования и профиля профессионального образования для профессий среднего профессионального образования (далее СПО) **43.01.02. Парикмахер**.

Разработчик:

Меркулова Т.Д., преподаватель информатики и ИКТ
ОГБПОУ ИКПП

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Пояснительная записка	4
2. Общая характеристика учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения	5
3. Место учебной дисциплины в учебном плане	6
4. Результаты освоения учебной дисциплины	7
5. Содержание учебной дисциплины с учетом профиля профессионального образования	8
6. Тематическое планирование, включая примерный тематический план с учетом профиля профессионального образования	9
7. Характеристика основных видов деятельности обучающихся	14
8. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение программы учебной дисциплины	15
9. Рекомендуемая литература (для обучающихся, преподавателей, интернет-ресурсы)	16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа общеобразовательной учебной дисциплины **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП ППКРС) на базе основного общего образования при подготовке квалифицированных рабочих кадров среднего звена.

Программа разработана на основе требований ФГОС среднего общего образования, предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины **ОП.02 Основы культуры профессионального общения**, с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259).

Содержание программы **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** направлено на достижение следующих целей:

- формирование у обучающихся определенных психологических и нравственных качеств, а также умений различать настроение других людей, особенности их характера и поведения в общении;
- развитие у обучающихся познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей путем освоения и использования средств методов эффективного общения;
- приобретение обучающимися знаний этических аспектов профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся опыта использования закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной профессиональной деятельности;
- приобретение обучающимися опыта использования технологий эффективного общения в индивидуальной и коллективной учебной и познавательной, в том числе проектной деятельности.

В программу включено содержание, направленное на формирование у обучающихся компетенций, необходимых для качественного освоения профессиональной образовательной программы СПО – программы подготовки квалифицированных рабочих среднего звена (ППКРС).

Рабочая программа учебной дисциплины может использоваться другими профессиональными образовательными организациями, для осуществления профессиональной подготовки квалифицированных рабочих среднего звена естественнонаучного профиля в пределах освоения ОПОП СПО.

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Одной из характеристик современного общества является влияние этической культуры на все сферы жизнедеятельности человека. Поэтому перед образованием, в том числе профессиональным, стоит проблема формирования деловой культуры специалиста (способность индивида решать учебные, бытовые, профессиональные задачи не нарушая этические нормы во время общения), обеспечивающей его конкурентоспособность на рынке труда.

При освоении профессий СПО естественнонаучного профиля **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** изучается на базовом уровне, но некоторые темы изучаются более углубленно, учитывая специфику осваиваемых профессий. Это выражается через содержание обучения, количество часов, выделяемых на изучение отдельных тем программы, глубину их освоения обучающимися, через объем и характер практических занятий, виды внеаудиторной самостоятельной работы.

Учебная дисциплина ОП.02 Основы культуры профессионального общения включает следующие разделы:

- Введение.
- Этика и культура поведения.
- Психологические аспекты профессионального общения.
- Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.
- Конфликты в деловом общении.
- Культура общения в сфере деятельности.

Содержание учебной дисциплины позволяет обеспечить связь с другими образовательными областями, учесть возрастные особенности обучающихся, выбрать различные пути изучения материала.

Изучение **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** предусматривает освоение учебного материала всеми обучающимися, когда обобщается и систематизируется учебный материал по дисциплине в целях комплексного продвижения обучающихся в дальнейшей учебной деятельности. Особое внимание при этом уделяется изучению практико-ориентированного учебного материала, способствующего формированию у обучающихся деловой культуры, готовности к комплексному использованию инструментов профессионального общения.

Освоение учебной дисциплины **ОП.02 Основы культуры профессионального общения**, учитывающей специфику осваиваемых профессий СПО, предполагает углубленное изучение отдельных тем, активное использование различных информационных средств, различных видов самостоятельной работы, направленных на подготовку обучающихся к общению в процессе профессиональной деятельности.

Изучение общеобразовательной учебной дисциплины **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** завершается подведением итогов в форме зачета в рамках промежуточной аттестации обучающихся в процессе освоения ОПОП СПО с получением среднего общего образования.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПЛАНЕ

Учебная дисциплина **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** - дисциплина входит в общеобразовательный цикл в качестве дополнительной учебной дисциплины.

Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 65 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 43 часа;
самостоятельной работы обучающегося 22 часа.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение содержания учебной дисциплины **ОП.02 Основы культуры профессионального общения**, обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:

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

- общее понятие об этической культуре и ее роли в обществе.
- основы профессиональной этики;
- этикет, как составную часть внешней культуры личности.
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере деятельности;
- проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

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

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону.
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

5. СОДЕРЖАНИЕ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ С УЧЕТОМ ПРОФИЛЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	65
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	43
в том числе:	
практические занятия	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	22
в том числе:	
индивидуальный проект	11
<i>Промежуточная аттестация в форме зачета</i>	

6. ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ОП.02 Основы культуры профессионального общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	4	4
Раздел 1. Введение.	Содержание учебного материала	4	2
	1. Общие сведения о предмете «Основы культуры профессионального общения». Задачи предмета, его значение для овладения профессиональными навыками.	1	
	2. общее понятие о культуре и ее роли в обществе.	1	
	3. Понятие о деловой культуре.	1	
	4. общее понятие об общении. Сущность культуры общения.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	2	2
	1. Подготовка докладов/сообщений на тему: «Общее понятие о культуре и ее роли в обществе».	1	
	2. Подготовка докладов/сообщений на тему: «Общие сведения о предмете»	1	
	Содержание учебного материала	10	2
Раздел 2. Этика и культура поведения.	1. Общие сведения об этической культуре. Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика". Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека. Нравственные принципы.	1	
	2. Профессиональная этика. Моральные принципы в профессиональной этике, их значение. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство.	1	
	3. Деловой этикет. Сравнительная характеристика этикета и морали. Принципы делового этикета.	1	
	4. Внешний облик делового человека. Составляющие внешнего облика: прическа, макияж, аксессуары, деловой стиль костюма. Осанка, походка, жесты.	1	
	5. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации. Культура телефонного общения. Культура телефонного общения как средство формирования делового имиджа. Техника делового телефонного разговора. Нарушения делового этикета при телефонном общении.	1	
	6. Деловая беседа. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Нейтральная тональность речевого общения в официальных организациях, учреждениях, на предприятиях. Закономерности и традиции деловой беседы. Организация деловой беседы: планирование, выбор места, приглашение (предупреждение о встрече). Элементы и этапы деловой беседы. Пунктуальность. Обращение к собеседнику. Техника деловой беседы.	1	
	7. Письменная форма коммуникации (деловая переписка). Служебная переписка как часть делового этикета. Требования к составлению делового письма. Внешнее оформление делового письма: требования к конверту, бланку, почтовой бумаге. Виды деловых писем. Схема составления делового письма. Общие правила к содержанию переписки. Визитная карточка.	1	
	8. Деловой протокол.	1	
	9. Интерьер рабочего помещения. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	1	
	10. Контрольная работа № 1	1	
	Самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	5	3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	4	4
	1. Подготовка презентации/ проекта (работа с источниками информации в сети интернет) на тему: «Правила и нормы поведения в профессиональной деятельности».	1	
	2. Подготовка сообщения/проекта «Составление рекомендаций по ведению телефонного разговора»	1	
	3. Подготовка презентации/сообщения на тему: «Составление плана деловой беседы»	1	
	4. Подготовка презентации/проекта на тему: «Профессиональные моральные нормы: обсуждение производственных ситуаций»	1	
	5. Работа с материалами учебника [1]: ответы на вопросы стр.25, стр.28, стр.32	12	2
Раздел 3. Психологические аспекты профессионального общения.	Содержание учебного материала	1	
	1. Общение — основа человеческого бытия. Общение как средство межличностных отношений Общение и его роль в становлении человека. Особенности процесса общения. Деловое общение – основа культуры делового взаимодействия. Задачи делового общения. Технологии общения. «Абстрактные типы» собеседников.	1	
	2. Классификация общения. Основные функции общения. Типы и виды общения.	1	
	3. Средства и структура общения. Средства общения: вербальные (словесные) и невербальные. Структура процесса общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный.	1	
	4. Роль восприятия в процессе общения. Восприятие и оценка людьми друг друга. Эмоциональная оценка. Социальный статус, профессия, жизненный опыт, интеллектуальное развитие как признаки оценки человека	1	
	5. Субъективные особенности восприятия при общении. Первое впечатление о человеке. Роль внешнего вида и манеры поведения при восприятии человека. Факторы превосходства. Факторы привлекательности. Фактор отношения окружающих. Типичные искажения представления о человеке: эффект ореола, эффект проекции, эффект упреждения, первичности и новизны.	1	
	6. Понимание в процессе общения	1	
	7. Общение как взаимодействие.	1	
	8. Общение как коммуникация. Коммуникативная сторона общения. Уровни обмена информацией – вербальный (речевой) и невербальный. Коммуникативные барьеры. Барьеры непонимания: фонетические, семантические, стилистические, логические. Барьеры социально-культурного различия. Барьер отношения. Механизм обратной связи и его значение в деловом общении.	1	
	9. Невербальные средства общения. Виды невербальных средств общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. Правила невербального общения. Мимика. Улыбка. Взгляд. Жесты: оценки, самоконтроля, доминирования, расположения. Поза. «Читаемые» позы: открытая, закрытая (защитная), готовности.	1	
	10. Пространственно-временная организация общения. Нормы пространственной и временной организации общения. Проксемика. Пространственные зоны – дистанции в общении. Интимная, личная, социальная, общественная дистанции.	1	
	11. Успех делового общения. Умение слушать собеседника. Приемы повышения эффективности общения.	1	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	4	4
	12. Контрольная работа № 2.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	6	3
	1. Подготовка сообщений/проектов на темы: «Виды психологических механизмов восприятия: производственные ситуации».	1	
	2. Работа с учебником: трансформация текста по теме «Общение как коммуникация» в таблицу.	1	
	3. Работа с таблицей «Позиции Родителя, Взрослого и Ребенка»	1	
	4. Определение орфографических навыков в речевом общении	1	
	5. Подготовка презентации/проектов на тему: «Современные приемы повышения эффективности общения».	1	
	6. Работа с материалами учебника [1]: ответы на вопросы стр.39, стр.43, стр.53, стр.69	1	
	Содержание учебного материала (практические занятия)	8	2
Раздел 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	1. Общие сведения о науке психологии. Психологические процессы: ощущение, восприятие, воображение, мышление, эмоции, чувства, воля. Понятия индивидуальности и личности. Процесс формирования личности. Профессиональная направленность личности. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности. Роль психологии в повышении культуры делового профессионального общения.	1	
	2. Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Темперамент. Типы темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический. Психологическая характеристика типов темпераментов.	1	
	3. Свойства личности человека: сензитивность, реактивность, активность, темп реакций, эмоциональная возбудимость, пластичность, ригидность, экстраверсия, интроверсия.	1	
	4. Характер как совокупность особенностей личности. Понятие «характер». Черты характера – качества личности. Формирование характера человека. Проявления характера. Отношение человека к другим людям, к самому себе, к миру вещей, к профессиональной деятельности и к труду как черты характера.	1	
	5. Воля и ее качества. Основные этапы волевого процесса. Волевые действия. Основные волевые качества делового человека: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, настойчивость, решительность, энергичность, инициативность, дисциплинированность, исполнительность.	1	
	6. Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности. Происхождение способностей. Задатки как предпосылки развития способностей. Формирование и развитие способностей. Виды способностей: общие и специальные. Одаренность. Талантливость.	1	
	7. Эмоции и чувства. Чувства человека. Сходство и отличие понятий «чувства» и «эмоции». Виды чувств: нравственные, интеллектуальные, эстетические. Понятия «эмоций», «эмоциональность», их содержание. Виды эмоций: настроение, аффект, страсть. Формы выражения эмоций. Коммуникативная роль эмоций.	1	
	8. Контрольная работа № 3.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	5	3
	1. Изучение индивидуальных особенностей характера и темперамента. Определение с помощью специальных тестов психологических свойств личности (темперамента, характера и др.)	1	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	4	4
	2. Проект/сообщение «Дисциплинированность – волевая черта характера». Проект/сообщение «Волевые свойства личности в профессиональной деятельности».	1	
	3. Проект/сообщение «Влияние чувства на запоминание».	1	
	4. Самопрезентация и ее значение для успешного трудоустройства – проект.	1	
	5. Работа с материалами учебника [1]: ответы на вопросы стр.76, стр.80, стр. 84, 89	1	
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.	Содержание учебного материала (практические занятия)	4	2
	1. Конфликт и его структура. Понятие «конфликт». Типы конфликта: внутриличностный, межличностный, межгрупповой. Конфликт между личностью и группой. Причины конфликтов. Конфликтотогены, их виды, типы, роль и эскалация. Конфликтная ситуация, инцидент, формула конфликта.	1	
	2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Конструктивные (продуктивные) и деструктивные (непродуктивные) конфликты. Стратегии поведения при конструктивных конфликтах: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.	1	
	3. Правила поведения в конфликтах.	1	
	4. Кодекс поведения в конфликтах. Табу в конфликтной ситуации (по Н. Власовой).	1	
	Самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	2	3
	1. Подготовка сообщений/презентаций/проектов на тему: «Стратегии поведения в конфликте на производстве».	1	
	2. Работа с материалами учебника [1]: ответы на вопросы стр. 93, 96	1	
Раздел 6. Культура общения в сфере деятельности.	Содержание учебного материала (практические занятия)	5	2
	1. Нормы отношений в коллективе. Факторы и средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.	1	
	2. Стили управления. Типы лидерства. Мышление руководителя и принятие решений. Критерии оценки эффективности руководства.	1	
	3. Отношения руководителя и подчиненных. Межличностные контакты.	1	
	4. Классификация и формирование групп. Основные характеристики коллектива.	1	
	5. Зачет.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	2	3
	1. Составление кроссворда/проекта по темам «Стили управления» и «Типы лидерства».	1	
	2. Работа с материалами учебника: Ответить на контрольные вопросы учебника [1] стр. 97, 99, выполнить задания: стр.100,123.	1	
	Всего:	65	

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)

**Темы учебных проектов,
выполняемых обучающимися**

1. Подготовка проекта/презентаций на тему: «Понятие о деловой культуре: история и современность».
2. Подготовка презентации/ проекта (работа с источниками информации в сети интернет) на тему: «Правила и нормы поведения в профессиональной деятельности».
3. Подготовка сообщения/проекта «Составление рекомендаций по ведению телефонного разговора».
4. Подготовка презентации/проекта на тему: «Профессиональные моральные нормы: обсуждение производственных ситуаций».
5. Подготовка сообщений/проектов на темы: «Виды психологических механизмов восприятия: производственные ситуации».
6. Подготовка презентации/проектов на тему: «Современные приемы повышения эффективности общения».
7. Проект/сообщение «Дисциплинированность – волевая черта характера».
8. Проект/сообщение «Волевые свойства личности в профессиональной деятельности».
9. Проект/сообщение «Влияние чувства на запоминание».
10. Самопрезентация и ее значение для успешного трудоустройства.
11. Подготовка сообщений/презентаций/проектов на тему: «Стратегии поведения в конфликте на производстве».
12. Составление кроссворда/проекта по темам «Стили управления» и «Типы лидерства».

7. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ВИДОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** осуществляется преподавателем в процессе проведения опроса, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
соблюдать правила профессиональной этики;	Практические занятия, тесты
применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Практические занятия, тесты
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Практические занятия, тесты
вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону;	Практические занятия, тесты
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	Практические занятия, тесты
Знания	
общее понятие об этической культуре и ее роли в обществе;	Тестирование
основы профессиональной этики;	Практические занятия, тесты
этикет, как составную часть внешней культуры личности.	Тестирование
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере деятельности;	Практические занятия, тесты
проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении;	Практические занятия, тесты
механизмы взаимопонимания в общении;	Практические занятия, тесты
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Практические занятия, тесты
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	Практические занятия, тесты

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ОП.02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Освоение программы учебной дисциплины **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** предполагает наличие в профессиональной образовательной организации, реализующий образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования, учебного кабинета «**Основы культуры профессионального общения**»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением.
- мультимедийный проектор,
- экран или интерактивная доска.

9. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Для обучающихся

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник – М., 2005
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения – М., 2007
3. Лихачева Л.С. Уроки этикета – Екатеринбург, 2000
4. Сабадаж Э.М. Бизнес-этикет – М., 1999
5. «Психологические тесты», под ред. А. А. Карелина, М. 2007 – кн. 1, 205 с. Гриф Минобр.
6. Овчарова Р. В. «Практическая психология», М. 2009 – 261 с. Гриф Минобр.
7. Эльконин Д. Б. «Психологические тренинги», М., 2008 – 301 с. Гриф Минобр.
8. Зверева Е.Н. Основы культуры речи: Теоретический курс. – М.: Изд. Центр ЕАОИ, 2008. – 219 с. Гриф Минобр.
9. Биркенбил В. Язык интонаций, мимики, жестов. – СПб., 2007. – 355с. Гриф Минобр.
10. Добрович А. Систематика общения // В кн.: Психология влияния: Хрестоматия. – СПб., 2008. – 275с. Гриф Минобр.

Дополнительные источники:

11. Ипполитова Н.А., Князева О.Ю., Саввова М.Р. Русский язык и культура речи в вопросах и ответах. – М., 2006.
12. Казарцева О.М. Культура речевого общения. – М., 2009.
13. Казарцева О.М., Вишнякова О.В. Письменная речь: Учебное пособие. – М., 2008.
14. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1989.
15. Краткий психологический словарь. / Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – Ростов-н/Д, 1998.
16. Культура русской речи / Под ред. Л.К. Граудиной, Е.Н. Ширяева. – М., 2007.
17. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика: Учебное пособие. – Волгоград, 2008.
18. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2006.

Для преподавателей

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ) // СЗ РФ. - 2009. - N 4. - Ст. 445

Об образовании в Российской Федерации: федер. закон от 29.12. 2012 № 273-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 07.05.2013 № 99-ФЗ, от 07.06.2013 № 120-ФЗ, от 02.07.2013 № 170-ФЗ, от 23.07.2013 № 203-ФЗ, от 25.11.2013 № 317-ФЗ, от 03.02.2014 № 11-ФЗ, от 03.02.2014 № 15-ФЗ, от 05.05.2014 № 84-ФЗ, от 27.05.2014 № 135-ФЗ, от 04.06.2014 № 148-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 04.06.2014 № 145-ФЗ)

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего (полного) общего образования, утвержденный приказом Минобрнауки России 17 мая 2012 г. № 413, Зарегистрировано в Минюсте РФ 07.06.2012 N 24480.

Приказ Минобрнауки России от 29 декабря 2014 г. № 1645 « О внесении изменений в приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования».

Рекомендации по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259).

Интернет - ресурсы

<http://fcior.edu.ru> – Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР)

<http://school-collection.edu.ru/> – Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов

<http://digital-edu.ru/> – справочник образовательных ресурсов «Портал цифрового образования»

<http://window.edu.ru/> – Единое окно доступа к образовательным ресурсам Российской Федерации

<http://www.ukazka.ru/product-book227865.html>

<http://library.nstu.ru/about/professional/nir/nir2004/nir20042>