

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САЯНСКИЙ ТЕХНИКУМ СТЭМИ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ**

43.02.10 Туризм

КЛАССИФИКАЦИЯ ВЫПУСКНИКА
Специалист по туризму

Базовый уровень подготовки

2018 год

Рассмотрена
на заседании педагогического
совета
Протокол № _____
от « _____ » _____ 201_ г.

Утверждаю
Директор ЧОУ ПО СТЭМИ
_____/М.Н. Соболев/
« _____ » _____ 201_ г.

Рабочая программа учебной дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм».

Организация-разработчик: ЧОУ ПО «СТЭМИ»

Разработчики: Ряшенцев Сергей Алексеевич, кандидат педагогических наук, Пилипенко Елена Борисовна, преподаватель ЧОУ ПО «СТЭМИ»

Рабочая программа рекомендована методическим советом ЧОУ ПО «СТЭМИ»

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 43.02.10 «Туризм»

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен
уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

- ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
 ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
 ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
 ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
 ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
 ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
 ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.
 ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 80 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 53 часа;
 самостоятельной работы обучающегося 27 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	53
Практические занятия (всего)	20
практические занятия	18
зачет	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	27
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Основные категории психологии делового общения		16	
Введение	Общие сведения о психологии. Общие сведения о предмете «Психология делового общения». Задачи предмета, его значение для овладения профессиональными навыками работающих в сфере сервиса.	2	1
Тема 1.1 Понятие делового общения многообразие его целей и форм	Содержание учебного материала	6	
	1 Деловое общение: содержание понятия, цели, средства. Определение понятия «общение» Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.		2
	2 Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.		2
	3 «Коммуникация» и «Межличностные отношения». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении.		2
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 1.1. - работа с конспектами по заданию преподавателя.	2	
Тема 1.2 Специфика делового общения	Содержание учебного материала	2	
	1 Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Взаимосвязь между уровнем развития коммуникаций и эффективностью работы организации.		2
	2 Среда межличностного общения. Успех и признание, их влияние на поведение. Избегание неудачи. Призвание и ответственность. Достоинство и честь делового человека. Миссия и кодекс чести организации.		2
	3 Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения и развития конкурентоспособности.		2
	4 Интерактивная, коммуникативная и перцептивная функции общения.		2
	5 Коммуникативные роли. Коммуникативные и психометрические типы деловых партнёров, стратегии и техники взаимодействия с ними		2

	Практическое занятие № 1 Личность в деловом общении.		2		
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 1.2. - работа с конспектами по заданию преподавателя.		2		
Раздел 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении.			12		
Тема 2.1. Личность и ее понимание	Содержание учебного материала		2		
	1	Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение в процессе общения, определение характера, его значение в деловом взаимодействии Подходы к типологии человеческого характера К.Г. Юнга характеристика шестнадцати социальных типов личности и особенности каждого в процессе деятельности и делового взаимодействия			
	2	Индивидуально-психологические качества личности. (Биологически обусловленные особенности темперамент, задатки, простейшие потребности. Социально обусловленные особенности направленность личности, моральные качества, мировоззрения).		2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 2.1. работа с конспектами по заданию преподавателя		2		
Тема 2.2 Влияния индивидуальных особенностей темперамента и характера в деловом общении	Содержание учебного материала		2		
	1	Понятие о темпераменте Типы темперамента и их сильные и слабые стороны, темперамент и свойства нервной системы.			2
	2	Типология Э.Кречмера, Свойства темперамента, психологическая совместимость темпераментов.			2
	3	Понятие характер Основные черты характера, Структура характера, Место характера в в общей структуре личности. Акцентуация характера. К Леонгарду, А. Личко.	2		
	Практическое занятие №2 Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности		2		
Тема 2.3 Эмоционально – волевая сфера личности в деловом	Содержание учебного материала		2		
	1	Понятие «Эмоции», «Чувства» классификации эмоций (Стенические, Астенические),			2
	2	Виды эмоций. (Настроение, аффект, страсть, виды чувств)			2
	3	Интеллектуальные чувства. Эстетические чувства. Нравственные (моральные)			2

общении	чувства.			
	Практическое занятие №3 Исследование психических состояний и индивидуально-психологических особенностей личности		2	
Раздел 3 Психотехники эффективного делового общения			39	
Тема 3.1 Технологии эффективного слушания и передачи информации.	Содержание учебного материала		4	
	1	Стратегии устных коммуникаций. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнёру. Словесные диаграммы и речевые конструкторы. Текст, его создание и этапы речевого действия.		2
	2	Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерелексивное, активное, рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания».		2
	3	Обратная связь и дебрифинг. Способы задавания и конструирования вопросов. Виды вопросов и технологии ответов на них. Психологические приёмы ухода от ответов. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.		2
	Практическое занятие №4 Отработка приемов эффективного слушания		2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 3.1. - работа с конспектами по заданию преподавателя.		2	
	Тема 3.2 Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации	Содержание учебного материала		2
1		Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.	2	
2		Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы.	2	
3		Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы.		2
Практическое занятие №5 Психолого- коммуникативный потенциал деловых партнёров.		2		
Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 3.2. - работа с конспектами по заданию преподавателя.		2		

Тема 3.3. Невербальные особенности в процессе делового общения	Содержание учебного материала		2	
	1	Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.		2
	2	Межнациональные различия невербального общения. Значение различных типов рукопожатий		2
	3	Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Визуальный контакт. Сигналы, посылаемые глазами и губами		2
	4	Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса		2
	Практическое занятие №6 Анализ ситуаций в процессе невербального общения.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся Написание рефератов.		4	
Тема 3.4 Деловая культура телефонного общения	Содержание учебного материала			
	1	Деловая беседа. Телефонный разговор. Типичные ситуации телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору.	2	2
	2	Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам; Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы; Приемы рационализации телефонного общения.		2
	3	Общие требования к деловому телефонному диалогу: краткость, вежливость.		2
	Практическое занятие № 7 Стратегии убеждающего воздействия		2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 3.4. работа с конспектами по заданию преподавателя.		2	
Тема 3.5. Психологические аспекты переговорного процесса	Содержание учебного материала			
	1	Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча.	3	2
	2	Переговоры. Семь принципов ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Создания благоприятного психологического климата во время переговоров.		2

	3	Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров.		2
	4	Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования.		2
	Практическое занятие №8 Русский речевой этикет		2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 3.5. - работа с конспектами;		2	
Тема 3.6 Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями	Содержание учебного материала		2	
	1	Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния.		2
	2	Психологическая техника убеждающего воздействия, Цели убеждающего воздействия. психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия.		2
	3	Аргументирование. Механизм убеждения. Аргументация.		2
	4	Требования формирования аргументаций, Требования к тезису, Основные ошибки в построении тезиса. Требования к аргументам: Риторические методы аргументации, Спекулятивные методы аргументации 'Техника опровержения доводов оппонента Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника		3
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 3.6		2	
Раздел 4 Конфликтное взаимодействие в деловом общении			11	
Тема 4.1 Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия.	Содержание учебного материала		1	
	1	Понятие конфликта, его сущность. Классификация конфликтов. Межгрупповой конфликт. Внутригрупповой конфликт. Межличностный конфликт. Внутриличностный конфликт. Международный конфликт. Конфликт между группой и личностью.		2
	2	Типы конфликтогенов, формул конфликта.		2
	3	Деструктивные конфликты Конструктивные конфликты Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.		2
	Практическое занятие № 9 Организация процедуры разрешения конфликта через посредника		2	

	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по теме 4.1.		2	
Тема 4.2 Правила поведения в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала		1	
	1	Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций		2
	2	Способы конструктивного реагирования и правила разрешения конфликтных ситуаций		2
	3	Классификация, формы проведения споров и определение его предмета.		2
	4	Психологические приемы воздействия в споре. Уловки в публичном споре.		2
	Самостоятельная работа обучающихся Написание докладов.		5	
Зачет			2	
Всего:			80	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор;
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебная и методическая литература

1. Губин В. Д. Основы этики: Учебник для СПО. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2015.
2. Руденко А. М., Довгалева М. А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015.
3. Гуревич П. С. Этика: Учебник для СПО. – М.: ЮНИТИ, 2015.
4. Столяренко Л. Д. Психология и этика деловых отношений: Учебное пособие для СПО. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015.
5. Мальханова И. А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Академический проект: Трикста, 2015.
6. Сухов А. Н. Социальная психология: Учебное пособие для СПО. – М.: Академия, 2014.

Основные источники:

1. Л.Д.Столяренко, С.И. Самыгин Психология общения-Ростов-на-Дону, «Феникс», 2018г.
2. Современный психологический словарь /сост. И общ. ред Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко- СПб.: праим- Еврознакк 2017.
3. Сухов А.Н. Социальная психология. Учеб. пособие: Рекомендовано ФГУ «ФИРО».- 8-е изд., стер., 2016.
4. Шеламова. Г. М.Этикет делового общения: Учебник для начального и среднего профессионального образования, по социально-экономическим специальностям – 2-е изд., стереотип. – М.: Academia, 2015 .

Дополнительные источники:

1. Азарных Т. Д. Основы психологии. Воронеж: ВГТА, 2008.
2. Азарных Т. Д. Практикум по психологии. - Воронеж: ВГТА, 2009.
3. Богданов Е. Н. Заыкин В. Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009.
4. Вемъ А. Язык тела и его демоны. О чем умолчал Аллан Пиз. –СПб.:Питер, 2006.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2005.
6. Майерс Д. Социальная психология. Учебник. 2-е изд., - СПб.; М.; Харьков; Минск: Питер, 2009.
7. Психологический словарь. / Ред. колл. Давыдов В. В. и др. 2-е изд., перераб. и доп. - М.:

Педагогика-Пресс, 2009.

8. Столяренко Л. Д. Основы психологии. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.

Интернет ресурсы:

1. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://psychology.biznet.ru/index.php>
2. Портал корпоративная деловая культура [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.hr-portal.ru/article/korporativnaya-kultura-delovogo-obshcheniya>

Рекомендуем почитать...

1. Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. – СПб., 1993.
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2003.
3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы «паблик рилейнз». – СПб., 2003.
4. Браим И.Н. Культура делового общения. – Минск, 1998.
5. Грэй Д. Марс и Венера на работе. Как повысить качество общения и достичь успехов в работе. – Киев, М., 2003.
6. Зайдениц Ш., Баркоу Б. Эти странные немцы. – М., 2001.
7. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. – М., 2003.
8. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. – М., 1998.
9. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. – М., 2000.
10. Ключев Е.В. Речевая коммуникация: Учебное пособие для университетов и вузов. – М., 1998.
11. Козлов Н.А. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день. – М., 1996.
12. Козлов Н.А. Философские сказки для обдумывающих жизнь, или Веселая книга о свободе и нравственности. – М., 1996.
13. Конечкая В.П. Социология коммуникации. – М., 1998.
14. Лоней Д. Эти странные испанцы. – М., 1999.
15. Мальханова И.А. Деловое общение. – М., 2004.
16. Марченко О.И. Риторика как норма гуманитарной культуры. – М., 1999.
17. Майол Э., Милстед Д. Эти странные англичане. – М., 2001.
18. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001.
19. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М., 2002.
20. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М., 2000.
21. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.
22. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М., 2002.
23. Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995.
24. Проблема речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. – Саратов, 2000.
25. Рождественский Ю.В. Теория риторики. – М., 1997.
26. Солли М. Эти странные итальянцы. – М., 1999.
27. Современная энциклопедия. Мода и стиль. – М., 2002.
28. Сопер П. Основы культуры речи. – М., 1992.
29. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. – Воронеж, 2001.

30. Стернин И.А. Общение с мужчинами и женщинами. – Воронеж, 2001.
31. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. – М., 2000.
32. Читать человека – как книгу / Сост. Е.К. Знак. – Минск, 1995.
33. Учитесь общаться: Сборник тестов. – Воронеж, 1995.
34. Япп Н., Сиретт М. Эти странные французы. – М., 2001.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами;</p>	<p>Оценка результатов выполнения задания на практических занятиях. Оценка результатов выполнения самостоятельных заданий, оценка рефератов, докладов, устный или письменный опрос;</p>
<p>знать: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды</p>	<p>Оценка результатов выполнения задания на практических занятиях. Оценка результатов выполнения самостоятельных заданий, оценка рефератов, докладов, устный или письменный опрос;</p>

