

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Нестерова Людмила Викторовна  
Должность: Директор филиала ИнДИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Дата подписания: 28.06.2022 10:29:02  
Уникальный программный ключ:  
381fbe5f0c4ccc6e500e8bc981c25bb218288e83

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Индустиальный институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Югорский государственный университет»  
(ИнДИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ»)

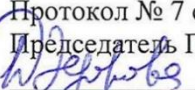
УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИнДИ (филиала)  
ФГБОУ ВО «ЮГУ»  
Нестерова Л.В.  
30.03.2022г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.05 Психология делового общения**

21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений

РАССМОТРЕНО:  
Предметной цикловой  
Комиссией ОГ и СЭД  
Протокол № 7 от 24.03.2022г.  
Председатель ПЦК  
 Н.С.Федорова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора  
по УВР

 / О.В. Гарбар

Заведующий учебно-  
методическим кабинетом

 / Н.И. Савватеева

Зав. библиотекой

 / С.А. Панчева

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **21.02.01 – Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений.**
- Рекомендаций, содержащие общие подходы к реализации образовательных программ среднего профессионального образования (отдельных их частей) в форме практической подготовки, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 14.04.2021г.
- Методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ СПО, утвержденных Департаментом государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 20.04.2015 года №06-830 вн.

Разработчики:

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Н.И. Савватеева  
\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Преподаватель  
\_\_\_\_\_  
(занимаемая должность)

## Рецензия

на рабочую программу учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология делового общения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений  
Разработчик: Индустриальный институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Югорский государственный университет» (ИндИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ»).

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология делового общения программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений разработана на основании:

– Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений;

– Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 885 и Министерства просвещения Российской Федерации № 390 от 5.08.2020г. (ред. от 18.11.2020г.) «О практической подготовке обучающихся» (зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020г. № 59778);

– Методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ СПО, утвержденных Департаментом государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 20.04.2015 года №06-830 вн.

– ППССЗ по специальности 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений.

Рабочая программа учебной дисциплины имеет четкую структуру, и включает следующие необходимые элементы:

- паспорт рабочей программы учебной дисциплины;
- структура и содержание рабочей программы учебной дисциплины;
- условия реализации рабочей программы учебной дисциплины;
- контроль и оценка результатов освоения рабочей программы учебной дисциплины.

Данная рабочая программа учитывает возможности реализации учебного материала и создания специальных условий для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рабочая программа может быть реализована с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся.

Реализация учебной дисциплины предусматривает проведение практических работ в форме практической подготовке обучающихся.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена логично, структура рабочей программы соответствует принципу единства теоретического и практического обучения, разделы выделены дидактически целесообразно.

В рабочей программе учебной дисциплины определены цели и задачи, условия реализации, требования к результатам освоения.

Учебная нагрузка обучающихся, форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине определяется учебным планом ППССЗ.

Материально-техническая база учебной дисциплины обеспечивает проведение всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Перечень рекомендуемой литературы включает общедоступные основные и дополнительные источники.

В рабочей программе определены формы и методы контроля, используемые в процессе текущего и промежуточного контроля, в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений.

Заключение:

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология делового общения обеспечивает освоение знаний и умений по учебной дисциплине и направлена на формирование общих и профессиональных компетенций.

Рецензент:

Преподаватель  
ИнДИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ»  
Макаева Г.Б.



(подпись, МП)

Г.Б. Макаева

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	Стр. 6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины включена в вариативную часть программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений**.

Данная рабочая программа учитывает возможности реализации учебного материала и создания специальных условий для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ).

Обучение инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. В филиале создаются специальные условия для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Часть 10 статьи 79 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Образовательный процесс для инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется в едином потоке со сверстниками, не имеющими таких ограничений.

Рабочая программа может быть реализована с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся.

Практическая подготовка при реализации учебной дисциплины организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также демонстрацию практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися определенных видов работ для решения практических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью в условиях, приближенных к реальным производственным.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной 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.

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

- цели, функции, виды и уровни общения;

- 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть **общими и профессиональными 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.

#### **1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 40 час,включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 8 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов	<i>в том числе практическая подготовка</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>40</i>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>32</i>	
в том числе:		
практические занятия	<i>10</i>	<i>9</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>8</i>	
в том числе:		
подготовка сообщения	<i>3</i>	
подготовка презентации	<i>3</i>	
разработка тестов	<i>2</i>	
Итоговая аттестация в форме зачета		



## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия	Сущность и основные характеристики общения. Общение как процесс взаимодействия и восприятия людьми друг друга. Содержание, цель и средства общения. Потребность в коммуникативном взаимодействии людей. Определение видов общения, их классификация на основе различных признаков.	2	2
	<b>Самостоятельная работа № 1.</b> Составление психологического портрета общительного человека.	1	
Тема 2. Общение как обмен информацией (коммуникация). Средства общения	Общение и коммуникация, общение как деятельность и взаимодействие, роль восприятия общения в процессе, вербальное и невербальное общение. Специфика бытового и делового общения.	2	2
	<b>Самостоятельная работа № 2.</b> Подготовка к опросу по теме: «Общение как вид деятельности»	1	
Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении	Понятия: характер, воля, темперамент. Лидерские качества личности, их характеристика. Типажи лидеров. Самооценка личности, ее значение в общении. Методы преодоления затруднений в общении.	1	2
	<b>Практическое занятие №1.</b> Анализ ситуаций по теме: «Преодоление затруднений в общении».	1	
	<b>Самостоятельная работа №3.</b> Написание сообщения по теме (на выбор студента).	1	
Тема 4. Деловое общение. Этика и этикет делового общения	<i>Практическая подготовка</i> Деловое общение. Виды делового общения. Основы этики делового общения. Этика и культура поведения делового человека. Деловой этикет, его роль в профессиональной деятельности.	2	2
	<b>Практическое занятие №2.</b> Использование принципов этики делового общения и навыков общения между подчинённым и руководителем. <i>(практическая подготовка)</i>	1	
	<b>Практическое занятие №3.</b> Использование принципов этики делового	1	

	общения и навыков общения «по горизонтали» (между коллегами). <i>(практическая подготовка)</i>		
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Определение своего стиля делового общения на основе теста «Ваш стиль делового общения». <i>(практическая подготовка)</i>	1	
	<b>Практическое занятие №5.</b> Анализ ситуаций некорректного взаимодействия в деловом общении. <i>(практическая подготовка)</i>	1	
	<b>Самостоятельная работа № 4.</b> Подготовка конспекта по теме: «Обычные ошибки делового этикета»	1	
Тема 5. Специфика и формы делового общения	<i>Практическая подготовка</i> Формы делового общения. Определение сущности и важнейших особенностей делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Технология проведения делового совещания. Технология проведения деловых переговоров. Основные принципы делового общения. Индивидуальное деловое общение. Основные зоны дистанции между собеседниками во время общения.	1	2
	<b>Практическое занятие №6.</b> Проведение деловой игры «Подготовка и проведение деловой беседы» <i>(практическая подготовка)</i>	1	
	<b>Самостоятельная работа № 5.</b> Подготовка конспекта по теме: «Основные зоны дистанции между собеседниками во время общения»	1	
Тема 6. Языковые и письменные правила в деловом общении.	<i>Практическая подготовка</i> Правила ведения деловой переписки. Языковые нормы деловой переписки. Правила деловой переписки по e-mail.	1	2
	<b>Практическое занятие № 7.</b> Написание и оформление официального делового письма. <i>(практическая подготовка)</i>	1	
	<b>Самостоятельная работа № 6.</b> Подготовка конспекта по теме: «Языковые и письменные правила, которые должен знать руководитель».	1	
Тема 7. Особенности телефонного делового общения.	<i>Практическая подготовка</i> Основные характеристики телефонного разговора как служебной формы общения. Требования, предъявляемые к деловому телефонному разговору. Основные элементы композиции разговора по телефону. Звонки по телефону деловым партнерам.	1	2

	<b>Практическое занятие № 8.</b> Составление текста делового телефонного разговора. <i>(практическая подготовка)</i>	1	
	<b>Самостоятельная работа № 7.</b> Подготовка конспекта по теме: «Технические средства, применяемые в деловом общении»	1	
Тема 8. Имидж и его значение в деловом общении.	<i>Практическая подготовка</i> Имидж, его составные элементы. Манеры, внешний облик. Модель поведения. Приемы установления контакта с собеседником. Стиль мышления и манера поведения.	1	2
	<b>Практическая занятие № 9.</b> Разработка собственного имиджа. Подготовка самопрезентации. <i>(практическая подготовка)</i>	1	
	<b>Самостоятельная работа № 8.</b> Подготовка конспекта по теме: «Формирование имиджа руководителя»	1	
Тема 9. Деловое общение в рабочей группе.	<i>Практическая подготовка</i> Общение и взаимодействие членов рабочей группы. Морально-психологический климат в рабочей группе. Лидерство и руководство. Функции руководителя. Стили руководства.	1	2
	<b>Практическое занятие № 10.</b> Тренинг-игра «Рольевые позиции руководителя и подчиненного» <i>(практическая подготовка)</i>	1	
Тема 10. Психологические приемы влияния на партнера.	<i>Практическая подготовка</i> Приемы влияния на партнера, основные методы аргументации, основные техники, основные положения тактики аргументирования. Способы убеждения, приемы аргументации, техника преувеличения, техника рассказа анекдота, случая к месту, техника изменения направления разговора.	2	2
Тема 11. Конфликты в деловом общении и их ликвидация.	<i>Практическая подготовка</i> Определение сущности, причины и функции конфликтов. Учет индивидуальных качеств участников конфликта. Классификация конфликтов и пути их разрешения. Подходы к классификации конфликтов: по объему, по длительности протекания, по источнику возникновения. Внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые конфликты. Конфликтная ситуация и инцидент. Оппоненты. Разрешение конфликтов.	4	2

	Структурные и межличностные методы разрешения конфликтов. Построение стратегии поведения в конфликте: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество.		
Тема 12. Особенности делового общения в странах мира.	Учет особенностей общения между представителями различных наций. Историческое формирование норм нравственности. Религиозное воздействие на развитие национального самосознания и самоопределения. Особенности национального характера, культурные ценности разных стран. Наиболее распространенные точки зрения за рубежом о правилах поведения. Правила поведения во время деловой поездки. Необходимость знания национальных законов и традиций, местных нравов и обычаев. Понятие толерантности. Роль толерантности в успешном деловом общении.	2	2
Тема 13. Интернет как новая коммуникативная среда	<i>Практическая подготовка</i> Сетевой этикет (сетикет), его особенности. Моветон при интернете коммуникации.	2	2
<b>Всего:</b>		<b>40</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Для освоения рабочей программы учебной дисциплины «Психология делового общения» имеется учебный кабинет.

Оборудование кабинета (лаборатории) и рабочих мест:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- нормативно-справочная литература;
- наглядные пособия (плакаты)

Технические средства обучения:

- компьютер (пакеты стандартных программ Word, Excel, Access и PowerPoint);
- мультимедийный проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Основные источники (ОИ)

ОИ 1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>

ОИ 2. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

##### Дополнительные источники (ДИ)

ДИ 1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1124318>

ДИ 2. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>

## Интернет-ресурсы (ИР)

ИР-1. Мир психологии: сайт. -URL: <http://psychology.net.ru/> .-Текст: электронный

ИР-2. Электронная библиотечная система Znanium.com: сайт. URL: <http://znanium.com> . -  
Текст: электронный.

ИР-3. Электронная библиотечная система Юрайт: сайт. - URL: <https://urait.ru/> . - Текст:  
электронный.

### 3.3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины для инвалидов и лиц с ОВЗ

При реализации рабочей программы учебной дисциплины «Психология делового общения» для инвалидов и лиц с ОВЗ в едином потоке со сверстниками, не имеющими таких ограничений, нормативный срок освоения программы не увеличивается.

Для инвалидов и лиц с ОВЗ обучение проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При изучении учебной дисциплины «психология делового общения» для инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- осуществление процесса обучения для инвалидов и лиц с ОВЗ в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья;
- индивидуальное консультирование инвалидов и лиц с ОВЗ;
- пользование необходимыми техническими средствами обучения;
- организации рабочего места для инвалидов и лиц с ОВЗ;
- обеспечение печатными и электронными образовательными ресурсами (учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

В зависимости от конкретного вида ограничения здоровья (нарушения слуха (глухие, слабослышащие), нарушения зрения (слепые, слабовидящие), нарушения опорно-двигательного аппарата и др.) обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- обеспечение индивидуального равномерного освещения не менее 300 люкс;
- для выполнения заданий инвалидам и лицам с ОВЗ при необходимости предоставляется увеличивающиеся устройство;
- задания для практических, лабораторных, самостоятельных и иных работ оформляются увеличенным шрифтом;
- по желанию обучающихся текущий и итоговый контроль знаний по учебной дисциплине проводится в письменной, устной и иной удобной форме.

Реализация рабочей программы учебной дисциплины «Психология делового общения» обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю данной программы и прошедшими обучение по программе «Инклюзивное образование в ВУЗе».

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения устного опроса, презентации, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>уметь:</b>	
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	Оценка по результатам выполнения практической работы №1.
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Оценка по результатам выполнения практических работ № 2,3,7,8,9.
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Оценка по результатам выполнения практических работ № 4,5.
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	Оценка по результатам выполнения практических работ № 2,3,6.
использовать эффективные приемы управления конфликтами;	Оценка по результатам выполнения практических работ № 10,11.
<b>знать:</b>	
цели, функции, виды и уровни общения;	тестирование
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	тестирование
нормы и правила профессионального поведения и этикета	устный опрос
механизмы взаимопонимания в общении;	устный опрос
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	устный опрос
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	устный опрос
этические принципы общения	устный опрос
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	устный опрос