

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ  
Директор колледжа

  
(подпись) Л.Н. Мозуль  
(Ф.И.О.)  
« 31 » августа 2020 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность  
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму  
(базовая подготовка)

Согласовано:

Начальник отдела СПО

  
(подпись) Г.М. Шульц  
(Ф.И.О.)  
« 31 » августа 2020 г.

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ

  
(подпись) О.Н. Фролова  
(Ф.И.О.)  
« 31 » августа 2020 г.

Заместитель директора по УМ и ВР

  
(подпись) А.П. Капустина  
(Ф.И.О.)  
« 31 » августа 2020 г.

**Рассмотрена:**

Предметной (цикловой) комиссией  
профессионального цикла

Протокол № 1  
от «31» августа 2020 г.

Председатель предметной  
(цикловой) комиссии



(подпись)

С.Н. Соколова  
(Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта по специальности среднего  
профессионального образования 43.02.10  
Туризм

приказ Министерства образования и  
науки РФ от «07» мая 2014 г. № 474

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....                                      | 4  |
| 1.1 Область применения рабочей программы.....                                                    | 4  |
| 1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы ....                 | 4  |
| 1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины..... | 4  |
| 1.4 Перечень формируемых компетенций.....                                                        | 4  |
| 1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины.....         | 5  |
| <br><b>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....                                     | 6  |
| 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....                                          | 6  |
| 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины .....                                      | 7  |
| <br><b>3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....                                         | 9  |
| 3.1 Требования к минимальному материально - техническому обеспечению.....                        | 9  |
| 3.2 Информационное обеспечение обучения.....                                                     | 9  |
| <br><b>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....                             | 10 |
| <br><b>5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ</b> .....                                                       | 12 |

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология делового общения

### 1.1 Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм».

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

### 1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина входит в состав общепрофессиональных дисциплин.

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

**Цель:** приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

#### **Задачи:**

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

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 с соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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.

### 1.4 Перечень формируемых компетенций:

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.

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.

**1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 80 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки - 56 часов;

- самостоятельной работы - 24 часа

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                       | Количество часов |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                             | <b>80</b>        |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>                  | <b>56</b>        |
| в том числе:                                                             |                  |
| лекции                                                                   | 40               |
| практические занятия                                                     | 16               |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>                       | <b>24</b>        |
| <i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта, 3 семестр</i> |                  |

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

### Психология делового общения

| Наименование разделов и тем                                                                | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                          | Объём часов | Уровень усвоения |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| <b>Раздел 1</b><br><b>Введение в учебную дисциплину</b>                                    |                                                                                                                                                                                                                                  | <b>4</b>    |                  |
| <b>Тема 1.1.</b><br>Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения»            | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.                | 2           | 1,2              |
|                                                                                            | <b>Самостоятельная работа обучающихся №1.</b><br>Диагностика самооценки. Анализ результатов.                                                                                                                                     | 2           |                  |
| <b>Раздел 2.</b><br><b>Психология делового общения</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                  | <b>49</b>   |                  |
| <b>Тема 2.1.</b><br>Общение – основа человеческого Бытия                                   | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения                                   | 3           | 1,2              |
|                                                                                            | Единство общения и деятельности.                                                                                                                                                                                                 | 2           |                  |
|                                                                                            | <b>Самостоятельная работа обучающихся №2.</b><br>Общение – основа человеческого бытия.                                                                                                                                           | 4           |                  |
| <b>Тема 2.2</b><br>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. | 4           | 1,2,3            |
|                                                                                            | <b>Практическое занятие № 1.</b><br>Самодиагностика по теме «Общение». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.                                                                       | 4           |                  |
|                                                                                            | <b>Самостоятельная работа обучающихся №3.</b><br>Закономерности и ошибки каузальной атрибуции в повседневной жизни. .                                                                                                            | 4           |                  |
| <b>Тема 2.3.</b>                                                                           | <b>Содержание учебного материала.</b>                                                                                                                                                                                            | 2           | 1,2              |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|
| Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)                          | Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.                                                                                                                                                                                                                                                                     |           | 1,2,3 |
|                                                                                     | Взаимодействие как организация совместной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2         |       |
|                                                                                     | <b>Самостоятельная работа обучающихся №4.</b><br>Определение и анализ позиции взаимодействия и социальных ролей                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2         |       |
| <b>Тема 2.4.</b><br>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4         | 1,2,3 |
|                                                                                     | Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3         |       |
|                                                                                     | <b>Контрольная работа №1</b> по теме «Психологические аспекты общения»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1         |       |
|                                                                                     | <b>Практическое занятие №2.</b><br>Диагностика уровня коммуникабельности. Выполнение упражнений из серии психологической разминки.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4         |       |
|                                                                                     | <b>Самостоятельная работа обучающихся № 5.</b><br>Подготовка сообщений по темам:<br>- Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь;<br>- Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей.<br>- Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам (по книге А. Пиз)<br>- Толерантность – основа диалогического общения.<br>- Почему человеку необходимо слышать и слушать? | 4         |       |
| <b>Тема 2.5.</b><br>Формы делового общения и их характеристики                      | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация                                                                                                                                                                                                                                           | 2         | 1,2,3 |
|                                                                                     | <b>Самостоятельная работа обучающихся №6.</b><br>Подготовка самопрезентации. (публичного выступления) на тему «Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?»                                                                                                                                                                                                                                                         | 4         |       |
| <b>Раздел 3</b><br><b>Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>16</b> |       |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                     |           |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|
| <b>Тема 3.1.</b><br>Конфликт: его сущность и основные характеристики        | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов                                                      | 4         | 1,2,3 |
|                                                                             | <b>Практическое занятие №3.</b><br>Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность». Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации                           | 4         |       |
|                                                                             | <b>Самостоятельная работа обучающихся №7.</b><br>Анализ сказок, художественных произведений (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. | 2         |       |
| <b>Тема 3.2.</b><br>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.                                                                    | 2         | 1,2,3 |
|                                                                             | Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.                                                                                                           | 2         |       |
|                                                                             | <b>Самостоятельная работа обучающихся №8.</b><br>Алгоритмы способов разрешения конфликтов                                                                                                           | 2         |       |
| <b>Раздел 4.</b><br><b>Этические нормы общения</b>                          |                                                                                                                                                                                                     | <b>11</b> |       |
| <b>Тема 4.1.</b><br>Общие сведения об этической культуре                    | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения                                         | 4         | 1,2,3 |
|                                                                             | Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений                                                                                              | 2         |       |
|                                                                             | <b>Контрольная работа №2</b> по теме «Этика и психология общения»                                                                                                                                   | 1         |       |
|                                                                             | <b>Практическое занятие №4.</b><br>Разработка этических норм своей профессиональной деятельности                                                                                                    | 2         |       |
|                                                                             | <b>Практическое занятие №5.</b><br>Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.                                                                                                | 2         |       |
| <b>Всего</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                     | <b>80</b> |       |

Для характеристики уровня усвоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по Инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности. Решение проблемных за

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

*Технические средства обучения:* компьютер, проектор, проекционная доска Учебно-наглядные пособия: дидактический материал, разработанный преподавателем для организации занятий, презентации учебных тем

*Специализированная мебель:* рабочее место преподавателя, 30 рабочих мест учащихся

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения

*Основные источники:*

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451539>

*Дополнительные источники:*

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/455243>

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/455217>

Гулевич, О. А. Социальная психология : учебник и практикум для вузов / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 424 с. — (Высшее образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/450197>

#### Программное обеспечение

| Наименование программного продукта                                                                                      | Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное) | Дата выдачи |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Microsoft Windows 7 Professional                                                                                        | Dreamspark (Imagine)<br>№ 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212        | 30.04.2015  |
| Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999. Node 1 year Educational Renewal License | Договор №148/ЕП(У)20-ВБ,<br>1C1C-200914-092322-497-674                | 11.09.2020  |
| Microsoft Office 2013 Standard                                                                                          | Open License № 62018256                                               | 31.07.2016  |
| Подписка Microsoft Office 365                                                                                           | свободно распространяемое для вузов                                   | -           |
| Adobe Acrobat                                                                                                           | свободно распространяемое                                             | -           |
| Zoom                                                                                                                    | Договор №363/20/90/ЕП(у)20-ВБ                                         | 04.06.2020  |
| Zoom                                                                                                                    | свободно распространяемое                                             | -           |

#### Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

| Наименование ресурса | Договор | Срок до- |
|----------------------|---------|----------|
|----------------------|---------|----------|

| <b>Профессиональные базы данных</b>                                                                                                                      |                                         | <b>говора</b>         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|
| База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a>                         | Договор № 71/ЕП (У) 19 от 25.12. 2019   | 01.01.2020-31.12.2020 |
|                                                                                                                                                          | Договор № 4431/05/ЕП(У)21 от 17.03.2021 | 31.12.2021            |
|                                                                                                                                                          | Договор № 256СЛ/11-2020 от 17.03.2021   | 01.01.2021-31.12.2021 |
| <b>Информационные справочные системы</b>                                                                                                                 |                                         |                       |
| Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) <a href="http://www.consultant.ru/edu/">www.consultant.ru/edu/</a> | в открытом доступе                      | -                     |

*Интернет-ресурсы:*

<http://www.alleng.ru/edu/psych3.htm> ,  
<http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6>,  
[http://www.koob.ru/verderbers/verderber\\_psihologia\\_obshenia](http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia),  
<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>,  
<http://www.childpsy.ru/lib/books/id/8553.php>.

*Перечень методических рекомендаций, разработанных преподавателем*

- 1.Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы;
- 2.Методические рекомендации по практическим занятиям;

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, итоговую аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в форме устного опроса, контрольных работ и тестирования.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта в 3 семестре.

| <b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>                                                                                                                                                                                                   | <b>Коды формируемых профессиональных и общих компетенций</b>                | <b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать приемы саморе-</li> </ul> | ОК 1. –ОК 9.<br>ПК 1.1 – 1.4<br>ПК 2.1 – 2.5<br>ПК 3.1, 3.4<br>ПК 4.1 – 4.2 | <b>Формы контроля:</b><br>фронтальный,<br>групповой,<br>индивидуальный<br><b>Методы контроля умений:</b><br>практические занятия<br>самостоятельная работа |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>гуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета;</li> <li>• использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>• нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>• закономерности формирования и развития команды.</li> </ul> |  | <p>домашнее задание творческого характера</p> <p><b>Методы контроля знаний:</b></p> <p>устные опросы, контрольные работы, тестирование</p> <p><b>Методы оценки:</b></p> <p><u>традиционная</u> система оценок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которой выставляется итоговая оценка;</p> <p><u>накопительная</u> система оценок, на основе которой выставляется итоговая оценка</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

| № | Номер и дата распоряжительного документа о внесении изменений | Дата внесения изменений | Ф.И.О. лица, ответственного за изменение | Подпись | Номер и дата распоряжительного документа о принятии изменений |
|---|---------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------|
|   |                                                               |                         |                                          |         |                                                               |
|   |                                                               |                         |                                          |         |                                                               |
|   |                                                               |                         |                                          |         |                                                               |
|   |                                                               |                         |                                          |         |                                                               |