|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Областное государственное бюджетное**  **профессиональное образовательное учреждение**  **«Ульяновский техникум питания и торговли»** | | |
| Наименование документа**: Программа учебной дисциплины**  **«Психология общения»**  Условное обозначение: **ОГСЭ. 05**  Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006 **(п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 7.5, 8.2.3, 8.4, 8.5)** | Редакция № 1  Изменение № 0 | **Лист 1 из 15** |
| **Экз. №** |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### СГ.06. «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

**38.02.07 «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»**

2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины СГ.06. Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 38.02.07 Банковское дело (Утв. Минпросвещения РФ. Приказ № 856 от 14.11.2023г)

|  |  |
| --- | --- |
| РЕКОМЕНДОВАНА  на заседании МК  Председатель МК  УГПС.38.00.00  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Еграшкина  Протокол заседания МК  № 1 от «26 » августа 2024г. | УТВЕРЖДАЮ  Заместитель директора по учебной работе ОГБПОУ УТПиТ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.Ю. Бесова «26» августа 2024г. |

**Преподаватель:** Залалова Алсу Радиковна

**Рецензенты:** Ю.Б. Осокин. Управляющий операционным офисом «Ульяновск» Филиала Приволжский ПАО Банк «ФК Открытие».

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. **оБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ …3**
2. **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…...4**
3. **условия РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ дисциплины ...8**
4. **Контроль и оценка результатов Освоения учебной ДИСЦИПЛИНЫ…9**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

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

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 38.02.07 Банковское дело

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций: ОК 01, ОК 04, ЦОДНВ.2, ЦОДНВ.3, ЦОФВ.5, ЦОПТВ.3, ЦОПТВ.4, ЦОПТВ.6, ЦОЦНП.4.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ОК | Умения | Знания |
| ОК 01  ОК 04 | применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;  использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях;  применять техники и правила ведения делового общения;  применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;  распознавать и избегать открытых конфликтов | взаимосвязь общения и деятельности;  цели, функции, виды и уровни общения;  роли и ролевые ожидания в общении;  виды социальных взаимодействий;  механизмы взаимопонимания в общении;  техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  этические принципы общения;  источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  правила эффективной коммуникации;  принципы делового общения;  навыки саморегуляции стрессовых состояний;  признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;  основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов |

Инвариантные целевые ориентиры программы воспитания

|  |  |
| --- | --- |
| ЦОДНВ.2. | Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан. |
| ЦОДНВ.3. | Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения. |
| ЦОФВ.5. | Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей. |
| ЦОПТВ.3. | Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности. |
| ЦОПТВ.4. | Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества. |
| ЦОПТВ.6. | Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе |
| ЦОЦНП.4. | Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | 56 |
| **в том числе в форме практической подготовки** |  |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 46 |
| практические занятия | 10 |
| Самостоятельная работа | - |
| **Промежуточная аттестация** | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | | **Объем**  **в часах** | **Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы** |
| **1** | ***2*** | | ***3*** | ***4*** |
| **Раздел 1.** | **ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ** | | **56** |  |
| **Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину** | **Содержание учебного материала** | | **5** | ОК 01, ОК 04.  ЦОПТВ.3. |
| 1. | Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. | 1 |
| 2. | Роль общения в профессиональной деятельности. Мотивация учения.  Проведение диагностики психофизиологических состояний личностинаправленных на выявление осознанной готовности к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности: методика «Профессиональное и межличностное общение», «Мотивация» Реан. | 1 |
| 3. | Единство общения и деятельности. | 1 |
| 4. | Общение в системе общественных и межличностных отношений. | 1 |
|  | 5. | Виды и функции. Структура и средства общения. | 1 |  |
| **Раздел 2.** | **ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ** | |  |  |
| **Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.** | **Содержание учебного материала** | | **6** | ОК 01, ОК 04.  *ЦОДНВ.3.* |
| 6. | Понятие коммуникации, средства коммуникации, структура коммуникативного процесса. | 1 |
| 7. | Общение как обмен информацией.Теория взаимодействия. | 1 |
| 8. | Коммуникативные барьеры.  *Дискуссия о понимании ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достиженияпо теме: «Понимание жизненных позиций».* | 1 |
| 9. | Технологии обратной связи в говорении и слушании. | 1 |
| 10. | Методы развития коммуникативных способностей. | 1 |
| 11. | Толерантность как средство повышения эффективности общения. | 1 |
| **В том числе, практических занятий** | | **2** |
| 12. | **Практическое занятие № 1**.  Выполнение теста: «Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения». | 1 |
| 13. | **Практическое занятие № 2**.  Тренинг по развитию коммуникативных навыков. | 1 |
| **Тема 2.2 Интерактивная функция общения** | **Содержание учебного материала** | | **7** | ОК 01, ОК 04.  *ЦОПТВ.6.* |
| 14. | Общение как взаимодействие. Типы взаимодействий. | 1 |
| 15. | Стратегии и тактики взаимодействия. | 1 |
| 16. | Структура, виды и динамика партнерских отношений. | 1 |
| 17. | Правила корпоративного поведения в команде. | 1 |
| 18. | Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. | 1 |
| 19. | Методы психологического влияния в процессе общения. | 1 |
| 20. | *Понятие «харизмы». Позиции и ориентации в деловом общении.*  *Проведение деловой игры направленной на формирование представления о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе «Производственное совещание».* | 1 |
| **В том числе, практических занятий** | | **2** |
| 21. | **Практическое занятие № 3**.  Тренинг «Эффективные пути взаимодействия». | 1 |
| 22. | **Практическое занятие № 4**.  Выполнение упражнений на тему: «Исследование видов и способов интеракции». | 1 |
| **Тема 2.3 Перцептивная функция общения** | **Содержание учебного материала** | | **6** | ОК 01, ОК 04.  ЦОДНВ.2. |
| 23. | Понятие социальной перцепции. Факторы оказывающие влияние на восприятие. | 1 |
| 24. | Искажения в процессе восприятия. | 1 |
| 25. | Общение как восприятие людьми друг друга. | 1 |
| 26. | Механизмы взаимопонимания в общении. | 1 |
| 27. | Имидж личности. Самопрезентация.  Проведение дискуссии направленное на проявление уважения к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России по теме «Я – личность, я важен». | 1 |
| 28. | Эффект ореола. Эффект первичности и новизны. Исследования А.А. Бодалева, П. Уилсона. | 1 |
| **В том числе, практических занятий** | | **2** |
| 29. | **Практическое занятие № 5**.  Семинар на тему: «Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении». | 1 |
| 30. | **Практическое занятие № 6**.  Самодиагностика оценки коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2) (Никиреев Е. М., 2004). Проигрывание ролей с той или иной ситуации. | 1 |
| **Раздел 3** | **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ** | |  |  |
| **Тема 3.1 Средства общения** | **Содержание учебного материала** | | **7** | ОК 01, ОК 04.  ЦОПТВ.4. |
| 31. | Вербальная и невербальная коммуникация. | 1 |
| 32. | Структура вербальных и невербальных средств общения. | 1 |
| 33. | Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.  Проведение тренинганаправленного на понимание специфики профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовность учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и обществапо теме: «Способы преодоления коммуникативных барьеров». | 1 |
| 34. | Общение как ведущая деятельностьспециалиста. | 1 |
| 35. | Речь как важнейшее средство общения. | 1 |
| 36. | Виды речи. Психофизиологические основы речи. | 1 |
| 37. | Понятие эффективного слушания. Виды слушания. | 1 |
| **В том числе, практических занятий** | | **1** |
| 38. | **Практическое занятие № 7**.  Проведение дискуссии: «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения». | 1 |
| **Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении** | **Содержание учебного материала** | | **6** | ОК 01, ОК 04.  ЦОФВ.5. |
| 39. | Понятие социальной роли. | 1 |
| 40. | Виды и характеристики социальных ролей. | 1 |
| 41. | Ролевые ожидания и конфликты.  Проведение ролевой игры-драматизации для понимания специфики профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовность учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и обществапо теме: «Ролевые ожидания в общении». | 1 |
| 42. | Влияние социальной роли на развитие личности. | 1 |
| 43. | Роли в коллективе. Статус. | 1 |
| 44. | Групповая структура. | 1 |
| **В том числе, практических занятий** | | **1** |
| 45. | **Практическое занятие № 8**.  Проведение диагностики «Определение социальных ролей и ролевых ожиданий в общении». | 1 |
| **Раздел 4** | **КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ** | |  |  |
|  | **Содержание учебного материала** | | **7** | ОК 01, ОК 04.  ЦОФВ.5.  ЦОЦНП.4. |
| **Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.** | 46. | Понятие конфликта, его виды, структура. | 1 |
| 47. | Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. | 1 |
| 48. | Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.  Решение кейсов направленных на развитие способности выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам по теме «Конфликтное поведение». | 1 |
| 49. | Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.  Проведение социально-психологического тренинга направленного на приобретение и демонстрацию навыков рефлексии своего состояния и понимания состояния других людей по теме «Эмоциональная разгрузка». | 1 |
| 50. | Правила поведения в конфликтной ситуации. Переговоры. | 1 |
| 51. | Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 1 |
| 52. | Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении. | 1 |
| **В том числе, практических занятий** | | **2** |
| 53. | **Практическое занятие № 9**.  Решение ситуаций по теме: «Способы управления конфликтами». | 1 |
| 54. | **Практическое занятие № 10.**  Проведение упражнений по теме: «Формирование навыков ведения переговоров». | 1 |
| **Промежуточная аттестация** | | | 2 |  |
| **Всего** | | | **56** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин», оснащается оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, книжный шкаф, стенды, дидактический материал; техническими средствами обучения: компьютер с установленным программным обеспечением MicrosoftOffice, мультимедийный проектор.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

**3.2.1. Обязательные печатные издания**

1. Корягина, Н. А.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с.

2. Корягина, Н. А.  Социальная психология. Теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 492 с.

3. Садовская, В. С.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021.

4. Бороздина, Г. В.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с.

5. Шеламова, Г. М. . Деловая культура и психология общения : учебник для СПО / Г. М. Шеламова. - 17-e изд., стер. - Москва : Академия, 2018. - 189 с. : ил.

6. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 317 с.

7. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с.

**3.2.2. Электронные издания**

1. Якуничева О. Н., Прокофьева А. П. Психология общения. Издательство "Лань", 2021.

2. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. Психология стресса и методы его профилактики: учебно-методическое пособие. Бисерова Г.К., Бильданова В.Р., Шагивалеева Г.Р.,  Елабуга: Издательство ЕИ КФУ, 2015

2.Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2018

3. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. Москва: Проспект, 2016. – 338 с.

4. Пиз А. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2018. - 400 с.

5. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Ростов н/Д: Феникс, 2013. -335 с.

6. Панфилова А.П. Психология общения. Учебник для педагогических учреждений сред. проф. образования. — М.: Академия, 2013. — 368 с.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты обучения****[[1]](#footnote-1)* | ***Критерии оценки*** | ***Методы оценки*** |
| *Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины* | *Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены* | *Какими процедурами производится оценка* |
| взаимосвязь общения и деятельности | Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности. | Устный опрос, тестирование,  Выполнение практических работ |
| цели, функции, виды и уровни общения | Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения | Устный опрос, тестирование,  Выполнение практических работ |
| роли и ролевые ожидания в общении | Знание понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении, демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации роли | Устный опрос, тестирование,  Выполнение практических работ |
| виды социальных взаимодействий | Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия | Устный опрос, тестирование,  Выполнение практических работ |
| механизмы взаимопонимания в общении | Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия | Устный опрос, тестирование,  Выполнение практических работ |
| техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния, этапов, стратегий и тактик, используемых в переговорном процессе | Устный опрос, тестирование,  Выполнение практических работ |
| этические принципы общения | Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения | Устный опрос, тестирование,  Выполнение практических работ |
| источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации | Устный опрос, тестирование,  Выполнение практических работ |
| применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности | Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния | Оценка результатов выполнения практической работы |
| использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Освоение приемов саморегуляции поведения | Оценка результатов выполнения практической работы |

**ВНЕУРОЧНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

**ПО ФОРМИРОВАНИЮ ЦЕЛЕВЫХ ОРИЕНТИРОВ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование инвариантных целевых ориентиров** | **Форма деятельности** | **Средства достижения целевых ориентиров** |
| ЦОДНВ.2.  Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан. | Дискуссия на тему: «Я-личность, я важен». | Экспертное оценивание отношенияк жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России. |
| ЦОДНВ.3.  Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения. | Дискуссия на тему: «Основные жизненные позиции». | Экспертное оценивание отношения к различным понятиям жизненных позиций, ценностей межнационального, межрелигиозного согласия, умения вести диалог, находить общие цели и сотрудничать. |
| ЦОФВ.5.  Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей. | Проведение социально-психологического тренинга по теме «Эмоциональная разгрузка». | Экспертное оценивание владения навыком рефлексии, знаний межличностного общения и уровня развития компетентности в общении. |
| ЦОПТВ.3.  Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности. | Проведение диагностики психофизиологических состояний личности «Профессиональное и межличностное общение», «Мотивация» Реан. | Экспертное оценивание мотивации учебной деятельности и готовности к самообразованию в профессиональной деятельности. |
| ЦОПТВ.4.  Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества. | Проведение тренинга по теме «Способы преодоления коммуникативных барьеров». | Экспертное оценивание сформированности коммуникативных навыков общения и умения преодолевать трудности в общении в процессе профессионально-трудовой деятельности. |
| ЦОПТВ.6.  Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе. | Проведение деловой игры «Производственное совещание». | Экспертное оценивание сформированности представлений о профессиональной самостоятельности и личном успехе в профессии. |
| ЦОЦНП.4.  Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. | Решение кейсов по теме «Конфликтное поведение». | Экспертное оценивание умения преодолевать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности. |

**ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ**

1. Теории развития личности в общении.
2. Общение и эмоции.
3. Стили общения.
4. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.
5. Технология подлинного общения Э.Берна.
6. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера
7. Речевой этикет.
8. Постановка вопросов и техника ответов на них.
9. Приемы защиты от некорректных собеседников.
10. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
11. Организация и проведение дискуссий.
12. Пути разрешения конфликтов.
13. Особенности убеждения аудитории.
14. Технология разрешения конфликтных ситуаций.
15. Языковые штампы и клише.
16. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.
17. Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
18. Манеры общения и имидж делового человека.
19. Национальные стили ведения переговоров.
20. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

1. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-1)