

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И СТРАТЕГИЙ**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.01. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

специальности

43.02.10 Туризм

форма обучения – очная
срок обучения – 2 года 10 месяцев

Рабочая программа рассмотрена
на заседании ПЦМК «Профессиональных дисциплин
специальностей Коммерция и Туризм»

«*01*» *сентября* 2022 года, протокол № *1*

Председатель ПЦМК  /Е.Н. Пудовкина/

Саратов 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм

1.2 Место учебной дисциплины в структуре ППСЗ

Учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам обязательной части ППСЗ.

1.3.Цели и задачи учебной дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование и развитие компетенций, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность с учетом основ психологии делового общения, знаний психологических особенностей участников взаимодействия.

Задачи:

- сформировать представление о сущности общения как социально-психологическом механизме взаимодействия; о профессионально значимых формах делового общения и речевых жанрах;
- раскрыть содержание, специфику, структуру делового общения;
- освещение роли делового этикета как важной составляющей деловой культуры общества;
- изучить особенности делового общения по горизонтали и вертикали;
- сформировать умение пользоваться основными способами и приёмами деловой коммуникации;
- анализировать публичные выступления на деловые темы и создавать свою собственную речь с риторических позиций;
- сформировать представление о стилях общения и социально-психологических проблемах руководства; предпосылках возникновения, видах, структуре, стадиях протекания конфликтов; стратегиях поведения в условиях конфликтной ситуации; методах снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

1.4 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя:

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.

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;

В результате освоения 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.

использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни

**Планируемые личностные результаты
в ходе реализации образовательной программы**

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	

Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР 13
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 14
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 15
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 16
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.	ЛР 17
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	ЛР 18
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Активно применяющий полученные знания на практике	ЛР 19
Способный перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР20
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики	ЛР 21
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур.	ЛР 23

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	95
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	63
в том числе:	
практические занятия	32
лабораторные работы	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
в том числе:	
Выполнение домашних заданий по темам, подготовка к практическим занятиям, подготовка рефератов, презентаций	
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	6	1
	1 Тема 1.1. Психология делового общения. Цели и задачи дисциплины. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Место дисциплины в учебном процессе и связь с другими дисциплинами. Рекомендуемая литература.		
	2 Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Типы информации. Коммуникативная позиция. Процесс отражения и его функции. Коммуникативные барьеры. Совместимость и ее принципы. Особенности вербальной, невербальной и паралингвистической коммуникации. Транзакции Э. Берна. Механизмы воздействия и убеждения в общении.		2
	3 Тема 1.3. Роль коммуникативной культуры в общении. Культура общения. Культура поведения. Культура речи.		
	Практические занятия	6	
	1 Роль общения в онтогенезе человека.		
	2 Вербальные, невербальные и паралингвистические средства общения.		
	3 Основы публичного выступления.		
	Лабораторные работы	4	
	1 Человек-индивид-личность.		
	2 Психология познавательных процессов.		
	3 Сознание.		
	4 Анализ личности.		
Тема 2. Социально-психологические аспекты делового общения	Содержание учебного материала	2	
	1 Психологические типы людей и их проявление в работе, общении, бизнесе. Темперамент. Характер. Социотипы.		
	Практические занятия	6	
	1 Общие и индивидуальные особенности психологического поведения человека.		
2 Технологии успеха в профессиональной деятельности.			
3 Особенности лидерства.			
Тема 3. Этикет и этика делового общения	Содержание учебного материала	6	2
	1 Тема 3.1. Деловой этикет и его принципы. Виды этикета: служебный, дипломатический, национальный, корпоративный.		

	2	Тема 3.2. Особенности деловой беседы, переговоров, совещаний и собраний. Типы вопросов собеседников и их характеристики. Техника парирования замечаний. Создание благоприятного психологического климата. Техника и тактика аргументирования.	10	
	3	Тема 3.3 Характеристика деловой переписки и ее особенности Деловая переписка. Культура делового общения.		
	Практические занятия			
	1	Особенности работы с деловой корреспонденцией.		
	2	Психологические особенности и приемы спора, дискуссии и полемики.		
	3	Роль и значение деловых переговоров.		
	4	Основы имиджа современного делового человека.		
5	Особенности международного этикета.			
Тема 4. Руководство и лидерство	Содержание учебного материала		4	1
	1	Тема 4.1. Психологический портрет руководителя. Требования к руководителю. Критерии эффективности деятельности руководителя.		
	2	Тема 4.2. Власть, авторитет руководителя и стили управления. Сфера руководства. Виды авторитета. Формы управленческого поведения.		
	Практические занятия		6	
	1	Тайм-менеджмент.		
	2	Психологический портрет успешного специалиста в фирме.		
3	Специфика устройства на работу: соискатель и руководитель.			
Тема 5. Конфликт и способы его предупреждения	Содержание учебного материала		8	2
	1	Тема 5.1. Конфликт в деловом общении. Структура конфликта. Причины конфликтов. Роль руководителя в профилактике конфликтов в организации. Стратегии поведения в конфликте. Сетка Томаса-Килмена.		
	2	Тема 5.2 Барьеры в общении. Виды барьеров. Навыки распознавания барьеров. Анализ барьеров общения.		
	3	Тема 5.3. Приемы манипулятивного поведения при общении. Способы предотвращения манипуляций. Правила диалогического общения. Ситуационно-ролевое общение.		
	4	Тема 5.4. Стресс и способы регуляции эмоционального напряжения.		
	Практические занятия		4	
1	Основы адекватного реагирования в конфликтных ситуациях.			
Дифференцированный зачет			1	
Самостоятельная работа при изучении дисциплины: 1. Подготовка докладов и выступлений по предложенным темам. 2. Составление презентации по теме «Средства общения: вербальные, невербальные, паралингвистические».			32	

<p>3. Составление связного текста из следующих слов: коммуникация, эмпатия, вербальные, невербальные, паралингвистические, личность, производить, перцепция, взаимодействие, идентификация, рефлексия, социальность, неформальное, формальное.</p> <p>4. Диагностика типа темперамента.</p> <p>5. Проработка упражнений по использованию формульного речевого этикета.</p> <p>6. Самодиагностика «Насколько вы конфликтны».</p> <p>7. Письменная характеристика целей общения – контактно-информационной, побудительной, координационной, эмотивной, ролеопределяющей, статусопределяющей, понимания, оказания влияния.</p> <p>8. Самостоятельная работа с Интернет-источниками по теме «Этический кодекс в практической деятельности».</p> <p>9. Самостоятельная работа с основной и дополнительной литературой по теме «Власть, авторитет руководителя и стили управления».</p> <p>10. Анализ художественных произведений, в которых рассматриваются стратегии поведения в стрессовых ситуациях.</p>		
--	--	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия лаборатории коммуникативных тренингов.

Оборудование: УМК учебной дисциплины (учебники, учебно-методические рекомендации, видеофильмы, ЭОР и т.п.)

Технические средства обучения: компьютер, проектор.

3.2 Учебно-методическое обеспечение по дисциплине

Основные учебные издания

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кузнецов И.Н. Риторика, или Ораторское искусство [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов/ Кузнецов И.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 431 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81843.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Маслова Т.А. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Маслова Т.А., Маслов С.И.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 164 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Специальная психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ — Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 81 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86150.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные учебные издания

5. Человек. Общество. Право. Выпуск 3 [Электронный ресурс]: Материалы международной научной конференции курсантов, слушателей и студентов/ М.Н. Абдрахманова [и др.].— Электрон.текстовые данные.— Омск: Омская академия МВД России, 2013.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36112.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Горяйнова Н.М. Психология управления [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Горяйнова Н.М., Горяйнов В.Н.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 274 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86077.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Бороздина Г.В.— Электрон.текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Цуранова С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Цуранова С.П., Павлова И.М., Вашкевич А.С.— Электрон.текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015.— 192 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67725.html>.— ЭБС «IPRbooks»
9. Кузнецов И.Н. Риторика, или Ораторское искусство [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов/ Кузнецов И.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 431 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81843.html>.— ЭБС «IPRbooks»
10. Александров Д.Н. Риторика, или Русское красноречие [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов/ Александров Д.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 351 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81844.html>.— ЭБС «IPRbooks»
11. Бердник Л.Ф. Практическая риторика [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Бердник Л.Ф.— Электрон.текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2011.— 206 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47040.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Методические указания для обучающихся

12. Методические рекомендации к практическим и лабораторным работам, утвержденные МК.
13. Методические рекомендации к самостоятельным работам, утвержденные МК.

Периодические издания

14. Сервис plus. Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса. — ЭБС «IPRbooks»
15. Наука 2020. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»
16. Автономия личности. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»
17. Известия Уральского Федерального университета. Серия 3. Общественные науки. Издательство: Уральский федеральный университет. — ЭБС «IPRbooks»
18. Вестник спортивной науки: Издательство Спорт. — ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы

19. Тренинг «Этика и психология делового общения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.wintube.ru/video/i7-ltVBW03s/trening-%12etika-i-psikhologiya-delovogo-obshcheniya%12/>, свободный. – Загл. с экрана.
20. Тренинг «Деловое общение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.youtube.com/watch?v=-68PGb5Xuy4>, свободный. – Загл. с экрана.
21. Конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.conflictology.narod.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
22. Мир психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.net.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
23. Теория и практика конфликтологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.prometeus.nsc.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

3.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При изучении дисциплины применяются следующие **современные образовательные технологии**: проблемное обучение, метод проектного обучения, разноуровневое обучение, исследовательские методы, элементы деловых игр, обучение в сотрудничестве (индивидуально и группами), информационно-коммуникационные технологии (ресурс «Интернет»).

Формы проведения занятий: лекция, урок сообщения новых знаний, комбинированный урок, практическое занятие, лабораторная работа.

Формы контроля: текущий контроль (в устной и письменной форме), рубежный контроль, тематический контроль, тестовый контроль, итоговый контроль в виде дифференцированного зачета.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего контроля знаний, осуществляемого в виде тестирования, в форме устного и письменного опроса по контрольным вопросам соответствующих разделов, а также в ходе проведения итогового контроля в форме дифференцированного зачета по завершению курса.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений, знаний.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Общие компетенции:	
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Индивидуальный: контроль выполнения практических работ, исследовательских работ, контроль выполнения индивидуальных заданий.</p> <p>Комбинированный: индивидуальный и фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий, контроль выполнения индивидуальных и групповых заданий, заслушивание рефератов.</p> <p>Оценка результатов практических, контрольных, самостоятельных работ</p> <p>Дифференцированный зачет</p>

<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	
Профессиональные компетенции:	
<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>Индивидуальный: контроль выполнения практических работ, исследовательских работ, контроль выполнения индивидуальных заданий.</p> <p>Комбинированный: индивидуальный и фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий, контроль выполнения индивидуальных и групповых заданий, заслушивание рефератов.</p> <p>Оценка результатов практических, контрольных, самостоятельных работ Дифференцированный зачет</p>
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; 	<p>Индивидуальный: контроль выполнения практических работ, исследовательских работ, контроль выполнения индивидуальных заданий.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - 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>Комбинированный: индивидуальный и фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий, контроль выполнения индивидуальных и групповых заданий, заслушивание рефератов.</p> <p>Оценка результатов практических, контрольных, самостоятельных работ</p>
<p>Знать:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - 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>Оценка результатов самостоятельных, контрольных работ</p> <p>Оценка устных ответов, результатов самостоятельных, проверочных работ</p> <p>Оценка устных ответов, результатов самостоятельных, проверочных работ</p> <p>Практические занятия, индивидуальные творческие работы и презентации, внеаудиторная самостоятельная работа.</p> <p>Оценка устных ответов, результатов самостоятельных, проверочных работ</p> <p>Оценка результатов дифференцированного зачета</p>