

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03. Психология общения

по профессии
29.01.33 Мастер по изготовлению швейных изделий

Программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее СПО): 29.01.33 Мастер по изготовлению швейных изделий (утвержден приказом Минпросвещения России от 26.09.2023 № 720; зарегистрирован в Минюсте России 02.11.2023 № 75814). Укрупненная группа профессий 29.00.00 – Технологии легкой промышленности.

Организация - разработчик:

Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение № 190 Федеральной службы исполнения наказаний (ФКП образовательное учреждение № 190)

Разработчики:

Богдан Светлана Степановна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03. Психология общения *название дисциплины*

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО: 29.01.33 «Мастер по изготовлению швейных изделий».

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии 29.01.33 «Мастер по изготовлению швейных изделий».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.03. Психология общения входит в общепрофессиональный цикл ППКРС по профессии СПО 29.01.33 Мастер по изготовлению швейных изделий (укрупненная группа профессий – 29.00.00 Технологии швейной промышленности).

Уровень образования: среднее общее. Опыт работы не требуется.

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

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- формулировать основные нравственные качества личности делового человека;
- ориентироваться в разных ситуациях делового общения;
- использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения;
- грамотно вести деловую беседу по различным вопросам, строить конструктивный диалог;
- вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- корректировать свое поведение с учетом этических требований и норм делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;
- преодолевать конфликтные ситуации;
- преодолевать психологические стрессовые ситуации на рабочем месте;
- эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;
- грамотно оформлять и составлять официальные бумаги;
- применять полученные знания в профессиональной деятельности;

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;
- стратегию и тактику аргументации;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- правила составления и оформления жанров деловой переписки.

Выпускник, освоивший программу дисциплины, должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Выпускник, освоивший программу дисциплины, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Определять виды и детали швейных изделий в эскизах и лекалах; свойства и качество материалов для изделий различных ассортиментных групп

ПК 1.2. Раскраивать швейные изделия, подкраивать отделочные детали и детали подкладки

ПК 1.3. Выполнять поэтапную обработку и изготовление швейных изделий по индивидуальным заказам

ПК 1.4. Обслуживать швейное оборудование и оборудование для влажно-тепловой обработки

ПК 1.5. Использовать техническую, технологическую и нормативную документацию.

ПК 2.1. Выполнять поузловой контроль качества швейного изделия

ПК 2.2. Определять причины возникновения дефектов при изготовлении изделий

ПК 2.3. Предупреждать и устранять дефекты швейной обработки

ПК 3.1. Выявлять область и вид ремонта

ПК 3.2. Подбирать материалы для ремонта

ПК 3.3.Выполнять технологические операции по ремонту и обновлению швейных изделий

ПК 4.1. Выполнять зарисовку (технический рисунок) модели

ПК 4.2. Определять размерные признаки фигуры человека

ПК 4.3. Рассчитывать и изготавливать лекала базовых конструкций одежды

ПК 4.4. Проводить примерки на фигуре заказчика, исправлять дефекты посадки

ПК 4.5. Осуществлять авторский надзор за реализацией изготовления изделия

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 34 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 20 часов.

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)	<i>54</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>34</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>26</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>20</i>
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03. Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
Раздел 1. Общение как социально - психологическая проблема		12	
Тема 1.1. Теоретические основы делового общения	Содержание учебного материала:	3	
	Роль общения в профессиональной деятельности человека. Психология общения. Классификация общения. Структура и средства общения. Сущность, виды и функции делового общения.	2	2
	Практические занятия ПЗ № 1. Современные требования к культуре речи делового человека. Роль устной и письменной речи в профессиональной деятельности.	1	2
Тема 1.2. Вербальные средства коммуникации	Содержание учебного материала:	2	
	Практические занятия ПЗ № 2: Определения понятий речь, язык, речевая деятельность. Функции языка. Виды речевой деятельности. Виды и функции речи. Типы приема и передачи информации.	2	2
Тема 1.3. Невербальные особенности в процессе делового общения.	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия ПЗ № 3: Кинесические и проксемические особенности невербального общения. Жесты и позы. Зоны личной пространственной территории человека.	1	2
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения.	Содержание учебного материала:	2	
	Практические занятия ПЗ № 4: Первое впечатление. Ошибки социального восприятия. Фактор превосходства. Фактор привлекательности. Фактор «отношения к нам». Эффект ореола. Длительное общение. Самоподача в общении (самоподача привлекательности, самоподача отношения, самоподача актуального состояния и причин поведения).	2	2
Тема 1.5. Коммуникативная сторона общения	Содержание учебного материала:	2	
	ПЗ № 5: Структура и принципы коммуникации. Коммуникативные барьеры. Повышение эффективности общения. Приемы поддержания внимания.	2	2
Тема 1.6. Модели общения	Содержание учебного материала:	2	
	Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Стили речевого взаимодействия. Функциональные стили.	2	2
Раздел 2. Технологии делового взаимодействия		8	
Тема 2.1. Деловая беседа как основная форма делового общения	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия ПЗ № 6: Психологические особенности деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Методы и приемы.	1	2
Тема 2.2. Вопросы собеседников и их психологическая сущность	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия ПЗ № 7: Основные группы вопросов (закрытые, открытые, риторические, переломные). Вопросы для обдумывания. Парирование замечаний собеседников.	1	2
Тема 2.3. Психологические	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия	1	2

приемы влияния на партнера	ПЗ № 8: Формирование аттракции. Приемы повышения эффективности делового общения. Комплимент и похвала. Правила применения «золотых слов».		
Тема 2.4 Общение по телефону	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия ПЗ № 9: Телефонный разговор в деловой коммуникации. Основные требования и особенности ведения деловых бесед по телефону. Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора.	1	2
Тема 2.5 Деловые переговоры	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия ПЗ № 10: Психологические особенности деловых переговоров. Стратегия проведения переговоров. Способы и приемы проведения переговоров. Основные моменты и правила проведения переговоров.	1	2
Тема 2.6 Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия ПЗ № 11: Выслушивание партнера как психологический прием. Значение умения поддерживать непрерывное внимание к говорящему. Рекомендации по развитию эффективного слушания.	1	2
Тема 2.7 Техника и тактика аргументирования	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия ПЗ № 12: Аргументация как способ убеждения посредством значимых логических доводов. Основные конструкции аргументации. Тактика аргументирования как искусство применения психологически действенных приемов при ведении деловой беседы.	1	2
Тема 2.8 Психологические особенности публичного выступления	Содержание учебного материала:	1	
	Практические занятия ПЗ № 13: Проблема «образа оратора». Произвольное и непроизвольное внимание. Обращение к слушателю. Принципы доступности, сопереживания, доверительности. Темп и драматизация речи. Культура речи делового человека.	1	2
Раздел 3. Управление конфликтами и стрессами		6	
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала:	2	
	Практические занятия ПЗ № 14: Понятие о конфликтах. Виды, структура, стадии протекания конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта.	2	
Тема 3.2 Стресс-менеджмент в деловом общении	Содержание учебного материала:	1	
	Эмоции в жизни делового человека. Понятие стресса, его причины. Модель стрессовой реакции. Факторы, вызывающие стресс. Пути снижения уровня стресса	1	2
Тема 3.3 Владение полемическим мастерством	Содержание учебного материала:	1	
	Спор и его виды. Культура спора. Полемические приемы. Манипулятивные приемы и уловки в споре.	1	2
Тема 3.4 Психологические приемы убеждения в споре	Содержание учебного материала:	2	
	Практические занятия ПЗ № 15: Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Позволяющие и не позволяющие уловки.	2	2

Раздел 4 Этика и этикет делового общения		6	
Тема 4.1. Деловой этикет и культура поведения	Содержание учебного материала:	2	
	Практические занятия ПЗ № 16: Понятие делового этикета. Шесть основных заповедей делового этикета. Основные принципы делового этикета. Понятие профессиональной этики. Виды этикета. Культура телефонного общения. Деловая переписка.	2	2
Тема 4.2 Этикет и имидж делового человека	Содержание учебного материала:	2	
	Практические занятия ПЗ № 17: Средства речевой выразительности. Лексические ошибки. Имидж делового человека. Факторы, влияющие на формирование имиджа. Этапы формирования собственного имиджа. Внешний вид делового человека. С стиль мышления и манера поведения. Употребление профессиональной и терминологической лексики. Этика деловых отношений. Особенности национальной этики	2	2
Тема 4.3 Этические принципы общения	Содержание учебного материала:	2	
	Практические занятия ПЗ № 18: Искусство и успех делового общения. Этические нормы и принципы, которые можно использовать в общении с руководителем, коллегами, подчинёнными: общение «снизу-вверх», «сверху- вниз», «по горизонтали».	2	2
Контрольно-обобщающее занятие	Дифференцированный зачет	2	3
Всего часов обязательной аудиторной нагрузки:		34	
в том числе практических занятий		26	
Самостоятельная работа: Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам преподавателя). Поиск информации в соответствии с инструкцией преподавателя. Выполнение индивидуальной практической работы. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Подготовка сообщений: 1. Культура труда и производства. 2. Эстетические элементы и факторы в организации производственной среды и рабочего места. 3. Польза, удобство, красота как основные компоненты продукции высокого качества. 4. Ощущения и их роль в жизнедеятельности человека. 5. Индивидуальные особенности памяти человека и ее типы. 6. Внимание, его роль в деловых отношениях в сфере обслуживания и швейном производстве. 7. Воображение, его роль в деятельности человека. 8. Значение воображения в профессии портного. 9. Виды мышления, их проявление в профессиональной деятельности. 10. Слово в речевой деятельности работника сферы обслуживания. 11. Психологические аспекты труда работников швейного производства. Подготовка рефератов: 1. Психологические типы личности. 2. Типология темперамента и акцентуаций характера. 3. Характеристика психосоциотипов. 4. Характеристика синдрома и стадии профессионального выгорания. 5. Факторы и симптомы профессионального выгорания. 6. Профилактика профессионального выгорания.		20	3

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации учебной дисциплины имеется в наличии учебный кабинет социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

рабочие места учащихся: стулья -25 шт., парты 13 шт.;

рабочее место преподавателя: стул – 1 шт., стол письменный 1 шт.;

доска аудиторная – 1 шт.;

комплект учебно-методической документации (рабочая учебная программа, календарно-тематический план, КОС по дисциплине);

комплект плакатов:

«Виды общения», «Культура речи», «Стили речи», «Невербальные средства общения», «Виды коммуникаций», «Психологические основы общения» - 8 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для сред.проф. образования/ А.П. Панфилова. – 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2024 – 208 с.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для сред.проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 13-е изд., стер. - М.: Академия, 2021 – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Жарова М.Н. Психология общения: учебник для сред.проф. образования/ М.Н. Жарова. – 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2023 – 304 с.

Интернет-ресурсы:

1. Жернакова, М. Б. Психология общения: учебник и практикум для СПО / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Серия: Профессиональное образование). - [Режим доступа]:<https://mx3.urait.ru/uploads/pdf/review/6DEED8F9-408D-45E5-993B-9242198305B0.pdf>
2. Электронное учебное пособие по дисциплине «Психология общения» электронный образовательный ресурс по теме: <https://nsportal.ru/npo-spo/arkhitektura-i-stroitelstvo/library/2018/04/17/elektronnnoe-uchebnoe-posobie-po-distsipline>
3. Яковлева Н.Ф. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2014 - 269с.- [Режим доступа]:<http://www.kspu.ru/upload/documents/2015/10/19/d6bbd67f8e18db86e8ef67a147ead680/delovoe-obschenie.pdf>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - формулировать основные нравственные качества личности делового человека; - ориентироваться в разных ситуациях делового общения; - использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения; - грамотно вести деловую беседу по различным вопросам, строить конструктивный диалог; - вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону; - применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - корректировать свое поведение с учетом этических требований и норм делового этикета; 	<p>Практические занятия:</p> <p>ПЗ № 1. Современные требования к культуре речи делового человека. Роль устной и письменной речи в профессиональной деятельности.</p> <p>ПЗ № 2: Определения понятий речь, язык, речевая деятельность. Функции языка. Виды речевой деятельности. Виды и функции речи. Типы приема и передачи информации.</p> <p>ПЗ № 3: Кинесические и проксемические особенности невербального общения. Жесты и позы. Зоны личной пространственной территории человека.</p> <p>ПЗ № 4: Первое впечатление. Ошибки социального восприятия. Фактор превосходства. Фактор привлекательности. Фактор «отношения к нам». Эффект ореола. Длительное общение. Самоподача в общении (самоподача привлекательности, самоподача отношения, самоподача актуального состояния и причин поведения).</p> <p>ПЗ № 5: Структура и принципы коммуникации. Коммуникативные барьеры. Повышение эффективности общения. Приемы поддержания внимания.</p> <p>ПЗ № 6: Психологические особенности деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Методы и приемы.</p> <p>ПЗ № 7: Основные группы вопросов (закрытые, открытые, риторические, переломные). Вопросы для обдумывания. Парирование замечаний собеседников.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - использовать эффективные приемы управления конфликтами; - преодолевать конфликтные ситуации; - преодолевать психологические стрессовые ситуации на рабочем месте; - эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями; - грамотно оформлять и составлять официальные бумаги; - применять полученные знания в профессиональной деятельности 	<p>ПЗ № 8: Формирование аттракции. Приемы повышения эффективности делового общения. Комплимент и похвала. Правила применения «золотых слов».</p> <p>ПЗ № 9: Телефонный разговор в деловой коммуникации. Основные требования и особенности ведения деловых бесед по телефону. Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора.</p> <p>ПЗ № 10: Психологические особенности деловых переговоров. Стратегия проведения переговоров. Способы и приемы проведения переговоров. Основные моменты и правила проведения переговоров.</p> <p>ПЗ № 11: Выслушивание партнера как психологический прием. Значение умения поддерживать непрерывное внимание к говорящему. Рекомендации по развитию эффективного слушания</p> <p>ПЗ № 12: Аргументация как способ убеждения посредством значимых логических доводов. Основные конструкции аргументации. Тактика аргументирования как искусство применения психологически действенных приемов при ведении деловой беседы.</p> <p>ПЗ № 13: Проблема «образа оратора». Произвольное и непроизвольное внимание. Обращение к слушателю. Принципы доступности, сопереживания, доверительности. Темп и драматизация речи. Культура речи делового человека</p> <p>ПЗ № 14: Понятие о конфликтах. Виды, структура, стадии протекания конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта.</p> <p>ПЗ № 15: Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Позволительные и непозволительные уловки.</p> <p>ПЗ № 16: Понятие делового этикета. Шесть основных заповедей делового этикета. Основные принципы делового этикета. Понятие профессиональной этики. Виды этикета. Культура телефонного общения. Деловая переписка.</p> <p>ПЗ № 17: Средства речевой выразительности. Лексические ошибки. Имидж делового человека. Факторы,</p>
---	--

	<p>влияющие на формирование имиджа. Этапы формирования собственного имиджа. Внешний вид делового человека. Стил мышления и манера поведения. Употребление профессиональной и терминологической лексики. Этика деловых отношений. Особенности национальной этики</p> <p>ПЗ № 18: Искусство и успех делового общения. Этические нормы и принципы, которые можно использовать в общении с руководителем, коллегами, подчинёнными: общение «снизу-вверх», «сверху- вниз», «по горизонтали»</p> <p>Наблюдение и экспертная оценка результатов ПЗ.</p>
знания:	
<ul style="list-style-type: none"> - 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; - стратегию и тактику аргументации; - этические принципы общения; - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - правила составления и оформления жанров деловой переписки. 	<p>Устный опрос, тесты по темам</p> <p>Тема 1.1. Теоретические основы делового общения</p> <p>Тема 1.2. Вербальные средства коммуникации</p> <p>Тема 1.3. Невербальные особенности в процессе делового общения.</p> <p>Тема 1.4. Перцептивная сторона общения.</p> <p>Тема 1.5. Коммуникативная сторона общения</p> <p>Тема 1.6. Стили общения</p> <p>Тема 2.1. Деловая беседа как основная форма делового общения</p> <p>Тема 2.2. Вопросы собеседников и их психологическая сущность</p> <p>Тема 2.3. Психологические приемы влияния на партнера</p> <p>Тема 2.4 Общение по телефону</p> <p>Тема 2.5 Деловые переговоры</p> <p>Тема 2.6 Создание благоприятного психологического климата во время переговоров</p> <p>Тема 2.7 Техника и тактика аргументирования</p> <p>Тема 2.8 Психологические особенности публичного выступления</p> <p>Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики</p> <p>Тема 3.2 Стресс- менеджмент в деловом общении</p> <p>Тема 3.3 Владение полемическим мастерством</p> <p>Тема 3.4 Психологические приемы</p>

	<p>убеждения в споре</p> <p>Тема 4.1. Деловой этикет и культура поведения</p> <p>Тема 4.2 Этикет и имидж делового человека</p> <p>Тема 4.3 Этические принципы общения</p>
--	--