

ПРИЛОЖЕНИЕ 9  
к ППКРС  
по профессии СПО 29.01.33  
Мастер по изготовлению швейных изделий

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.03. Психология общения**

по профессии  
29.01.33 Мастер по изготовлению швейных изделий

2025 г.

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

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

# **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 управлеченческого 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>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>34</b>
в том числе:	
практические занятия	26
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>20</b>
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
<b>Раздел 1. Общение как социально - психологическая проблема</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 1.1. Теоретические основы делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Роль общения в профессиональной деятельности человека. Психология общения. Классификация общения. Структура и средства общения. Сущность, виды и функции делового общения.	<b>3</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 1. Современные требования к культуре речи делового человека. Роль устной и письменной речи в профессиональной деятельности.	2	2
		1	2
<b>Тема 1.2. Вербальные средства коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 2: Определения понятий речь, язык, речевая деятельность. Функции языка. Виды речевой деятельности. Виды и функции речи. Типы приема и передачи информации.	2	2
<b>Тема 1.3. Невербальные особенности в процессе делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 3: Кинесические и проксемические особенности невербального общения. Жесты и позы. Зоны личной пространственной территории человека.	1	2
<b>Тема 1.4. Перцептивная сторона общения.</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	
	<b>Практические занятия</b> 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
<b>Тема 1.5. Коммуникативная сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	
	ПЗ № 5: Структура и принципы коммуникации. Коммуникативные барьеры. Повышение эффективности общения. Приемы поддержания внимания.	2	2
<b>Тема 1.6. Модели общения</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	
	Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Стили речевого взаимодействия. Функциональные стили.	2	2
<b>Раздел 2. Технологии делового взаимодействия</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 2.1. Деловая беседа как основная форма делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 6: Психологические особенности деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Методы и приемы.	1	2
<b>Тема 2.2. Вопросы собеседников и их психологическая сущность</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 7: Основные группы вопросов (закрытые, открытые, риторические, переломные). Вопросы для обдумывания. Парирование замечаний собеседников.	1	2
<b>Тема 2.3. Психологические</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b>	1	2

приемы влияния на партнера	ПЗ № 8: Формирование аттракции. Приемы повышения эффективности делового общения. Комplимент и похвала. Правила применения «золотых слов».		
<b>Тема 2.4</b> Общение по телефону	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b> 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
<b>Тема 2.5</b> Деловые переговоры	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 10: Психологические особенности деловых переговоров. Стратегия проведения переговоров. Способы и приемы проведения переговоров. Основные моменты и правила проведения переговоров.	1	2
<b>Тема 2.6</b> Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 11: Выслушивание партнера как психологический прием. Значение умения поддерживать непрерывное внимание к говорящему. Рекомендации по развитию эффективного слушания.	1	2
<b>Тема 2.7</b> Техника и тактика аргументирования	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b> 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
<b>Тема 2.8</b> Психологические особенности публичного выступления	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	<b>Практические занятия</b> 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
<b>Раздел 3. Управление конфликтами и стрессами</b>			<b>6</b>
<b>Тема 3.1</b> Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 14: Понятие о конфликтах. Виды, структура, стадии протекания конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта.	2	
<b>Тема 3.2</b> Стресс-менеджмент в деловом общении	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	Эмоции в жизни делового человека. Понятие стресса, его причины. Модель стрессовой реакции. Факторы, вызывающие стресс. Пути снижения уровня стресса	1	2
<b>Тема 3.3</b> Владение полемическим мастерством	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	
	Спор и его виды. Культура спора. Полемические приемы. Манипулятивные приемы и уловки в споре.	1	2
<b>Тема 3.4</b> Психологические приемы убеждения в споре	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	
	<b>Практические занятия</b> ПЗ № 15: Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Позволительные и непозволительные уловки.	2	2

<b>Раздел 4 Этика и этикет делового общения</b>			<b>6</b>	
<b>Тема 4.1. Деловой этикет и культура поведения</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
	<b>Практические занятия</b> <b>ПЗ № 16:</b> Понятие делового этикета. Шесть основных заповедей делового этикета. Основные принципы делового этикета. Понятие профессиональной этики. Виды этикета. Культура телефонного общения. Деловая переписка.		2	2
<b>Тема 4.2 Этикет и имидж делового человека</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
	<b>Практические занятия</b> <b>ПЗ № 17:</b> Средства речевой выразительности. Лексические ошибки. Имидж делового человека. Факторы, влияющие на формирование имиджа. Этапы формирования собственного имиджа. Внешний вид делового человека. Стиль мышления и манера поведения. Употребление профессиональной и терминологической лексики. Этика деловых отношений. Особенности национальной этики		2	2
<b>Тема 4.3 Этические принципы общения</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
	<b>Практические занятия</b> <b>ПЗ № 18:</b> 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
<b>Контрольно-обобщающее занятие</b>	<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	3
<b>Всего часов обязательной аудиторной нагрузки:</b>			<b>34</b>	
в том числе практических занятий			26	
<b>Самостоятельная работа:</b> Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам преподавателя). Поиск информации в соответствии с инструкцией преподавателя. Выполнение индивидуальной практической работы.				
<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>			<b>20</b>	
<b>Подготовка сообщений:</b> 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.			3	
<b>Подготовка рефератов:</b> 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.				

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](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/elektronnoe-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/d6bb67f8e18db86e8ef67a147ead680/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.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p style="text-align: center;"><b>умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- - применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности;</li> <li>- формулировать основные нравственные качества личности делового человека;</li> <li>- ориентироваться в разных ситуациях делового общения;</li> <li>- использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения;</li> <li>- грамотно вести деловую беседу по различным вопросам, строить конструктивный диалог;</li> <li>- вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону;</li> <li>- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управлеченческого общения;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- корректировать свое поведение с учетом этических требований и норм делового этикета;</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Практические занятия:</b></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"> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами;</li> <li>- преодолевать конфликтные ситуации;</li> <li>- преодолевать психологические стрессовые ситуации на рабочем месте;</li> <li>- эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;</li> <li>- грамотно оформлять и составлять официальные бумаги;</li> <li>- применять полученные знания в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>ПЗ № 8: Формирование атракции. Приемы повышения эффективности делового общения. Комplимент 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. Стиль 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><b>Наблюдение и экспертная оценка результатов ПЗ.</b></p>
<b>знания:</b>	<p><b>Устный опрос, тесты по темам</b></p> <p><b>Тема 1.1.</b> Теоретические основы делового общения</p> <p><b>Тема 1.2.</b> Вербальные средства коммуникации</p> <p><b>Тема 1.3.</b> Невербальные особенности в процессе делового общения.</p> <p><b>Тема 1.4.</b> Перцептивная сторона общения.</p> <p><b>Тема 1.5.</b> Коммуникативная сторона общения</p> <p><b>Тема 1.6.</b> Стили общения</p> <p><b>Тема 2.1.</b> Деловая беседа как основная форма делового общения</p> <p><b>Тема 2.2.</b> Вопросы собеседников и их психологическая сущность</p> <p><b>Тема 2.3.</b> Психологические приемы влияния на партнера</p> <p><b>Тема 2.4.</b> Общение по телефону</p> <p><b>Тема 2.5.</b> Деловые переговоры</p> <p><b>Тема 2.6.</b> Создание благоприятного психологического климата во время переговоров</p> <p><b>Тема 2.7.</b> Техника и тактика аргументирования</p> <p><b>Тема 2.8.</b> Психологические особенности публичного выступления</p> <p><b>Тема 3.1.</b> Конфликт: его сущность и основные характеристики</p> <p><b>Тема 3.2.</b> Стресс- менеджмент в деловом общении</p> <p><b>Тема 3.3.</b> Владение полемическим мастерством</p> <p><b>Тема 3.4.</b> Психологические приемы</p>

убеждения в споре

**Тема 4.1.** Деловой этикет и культура поведения

**Тема 4.2** Этикет и имидж делового человека

**Тема 4.3** Этические принципы общения