

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Артеме
(ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВГУЭС» В Г. АРТЕМЕ)**



УТВЕРЖДАЮ

Зав. отделением ОССПО

Н.В.Лукашина

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
09.02.07 Информационные системы и программирование

Форма обучения: *очная*

Артем 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 09.02.07 Информационные системы и программирование от 09 декабря 2016 г. № 1547.

Разработчик(и): *Кудельская Н.Г., преподаватель*

Утверждена на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин, протокол № 1 от 02.09.2021 г

Председатель ЦМК _____


подпись

Л.Е.Ткаченко

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.03 Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ)

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>определять этапы решения задачи;</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурировать получаемую информацию;</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации;</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> <p>оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	48
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	32
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета – 2 семестр	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Психологические аспекты общения			
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	16	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
Тема 1.2. Классификация общения	Содержание Виды общения. Структура общения. Функции общения.		
Тема 1.3. Средства общения	Содержание Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.		
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.		
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия		
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
Тема 1.7.	Содержание		

Техники активного слушания	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
Раздел 2 Деловое общение		14	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.		
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.		
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.		
Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		18	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Содержание Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.		
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Содержание Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Содержание Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		

Тема 3.4. Стресс и его особенности	Содержание		
	Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
Примерная тематика практических занятий: <ul style="list-style-type: none"> • «Круг общения». • Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. • Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» • Диагностический инструментарий: • «Ваши эмпатические способности». • Анализ результатов тестирования. • Деловая игра «Я Вас слушаю». • Самодиагностика по теме «Темперамент» • Диагностический инструментарий: • «Типы темперамента». • Анализ результатов тестирования. • Деловая игра «Переговоры» • Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»: • Диагностический инструментарий: • «Стратегия поведения в конфликтах». • Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. • Деловая игра «Пресс-конференция». • Самодиагностика по теме «Стресс его особенности» • Диагностический инструментарий: • «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». • Анализ результатов тестирования 			
Всего:		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (уроки, лекции, практические занятия, лабораторные занятия, семинарские занятия, курсовое проектирование), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд 1506).

Количество посадочных мест - 30, стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., мультимедийное оборудование 1 шт., доска маркерная, экран.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

Основные источники

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, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>
2. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/413808>
3. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

Дополнительные источники

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2016. — 327 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7924-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/393321> Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие: ИД ФОРУМ, 2014. - 192
2. 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, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>
3. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей: учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов н/Д, 2016. - 317, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Текст: электронный. - <https://search.rsl.ru/ru/record/01007877339>

3 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>тестирование;</p> <p>контрольная работа;</p> <p>семинар</p> <p>наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента);</p> <p>оценка выполнения практического задания (работы);</p> <p>подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией;</p> <p>решение ситуационной задачи.</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее зна-</p>		

<p>чимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>		
--	--	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Артеме
(ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВГУЭС» В Г. АРТЕМЕ)**

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине**

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
09.02.07 Информационные системы и программирование

Форма обучения: *очная*

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОГСЭ.03 Психология общения* разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности *09.02.04 Информационные системы и программирование*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016, № 1547, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *Кудельская Н.Г., преподаватель*

Утверждена на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин, протокол № 1 от 02.09.2021 г

Председатель ЦМК _____


подпись

Л.Е.Ткаченко

Содержание

1. Общие сведения	3
2. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения	3
3. Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации .	5
4. Структура контрольных заданий	6

1. Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	У1	Уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
	У2	Уметь анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
	31	Знать взаимосвязь общения и деятельности;
	32	Знать цели, функции, виды и уровни общения;
	33	Знать роли и ролевые ожидания в общении;
	34	Знать виды социальных взаимодействий;
	35	Знать механизмы взаимопонимания в общении;
	36	Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	37	Знать этические принципы общения;
38	Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	

2. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
35 38	Тема 1.1. Процесс общения Участники. Контекст. Сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация. Каналы передачи информации. Шумы. Обратная связь. Модель процесса общения.	Практическая работа №1	Собеседование
31, 32	Тема 1.2. Общение в нашей жизни Функции общения. Виды общения. Условия общения. Принципы общения. Коммуникативная компетентность и пути ее развития.	Тестовое задание №1	Собеседование
34	Тема 1.3. Восприятие себя и других в процессе общения Процесс восприятия. Восприятие себя.	Практическая работа №2.	Собеседование

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Понятие Я-концепции. Самооценка, ее развитие и поддержание. Восприятие других. Стереотипы.		
32 35	Тема 1.4. Вербальная и невербальная коммуникация Язык и значение. Точность в использовании языка. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон и сленг. Сущность невербальной коммуникации. Зрительный контакт. Жесты. Позы. Мимика. Культурные и гендерные различия в невербальной коммуникации. Коммуникация через организацию окружающей среды. Пространство. Температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации окружающей среды.	Практическая работа №3	Собеседование
36	Тема 2.1. Ведение беседы Характеристика беседы. Типы беседы. Структура беседы. Правила эффективной беседы (в различных ситуациях). Тренинг ведения беседы.	Практическая работа №4	Собеседование
36	Тема 2.2. Умение слушать Концентрация внимания. Понимание. Задавание вопросов. Парафраз. Запоминание. Поддержка. Тренинг умения слушать.	Тестовое задание №2	Собеседование
34 36	Тема 2.3. Самораскрытие и обратная связь Принципы самораскрытия. Проявление, сдерживание и описание эмоций и чувств. Предоставление обратной связи. Ассертивность. Тренинг ассертивного поведения Приемы и техники эмоционального самоконтроля.	Тестовое задание №3	Собеседование
33 34 35 36 38 У1, У2	Тема 2.4. Основы построения эффективных взаимоотношений в процессе межличностного общения. Типы межличностных отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Теории взаимоотношений. Равенство в межличностном общении. Конфликт. Уход от конфликта. Приспособление. Принуждение. Компромисс. Разрешение конфликтов через сотрудничество. Тренинг разрешения конфликтов	Практическая работа №5 Пакет кейсов №1	Собеседование
33 34 35 36 38	Тема 3.1. Характеристика общения в группе Характеристика эффективной рабочей группы. Стадии развития группы. Групповое решение проблем.	Тестовое задание №4	Собеседование
33 37	Тема 3.2. Роли и лидерство в группе Групповые роли. Ролевое	Тестовое задание №5	Собеседование

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	взаимодействие в группе. Лидерство. Функции лидерства. Типы лидеров. Гендерные различия в лидерстве. Тренинг навыков командной работы		
36	Тема 4.1. Подготовка к публичному выступлению Выбор темы публичного выступления. Предварительная оценка аудитории слушателей. Организация обстановки. Определение цели выступления. Сбор информации для выступления. Информационные источники. Организация материала. Формулирование тезисов. Определение порядка изложения. Отбор и подача иллюстративного материала. Разработка выступления. Планирование заключения.	Практическая работа №6	Собеседование
36	Тема 4.2. Приемы адаптации к аудитории Вербальная и визуальная адаптация. Привлечение и поддержание интереса аудитории. Адаптация к аудитории визуальными средствами.	Практическая работа №7	Собеседование
36 У1 У2	Тема 4.3. Эффективное публичное выступление Принципы информативного выступления. Принципы убеждающей речи. Тренинг публичного выступления	Практическая работа №8	Собеседование
У2	Тема 5.1. Уверенное поведение в нестандартных ситуациях Поведенческий тренинг, направленный на формирование личной и социальной компетентности.	Пакет кейсов №2	Собеседование

3. Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Текущий контроль		
Практическая работа №1	1	1 час.
Тестовое задание №1	15	20 мин.
Практическая работа №2.	1	1 час.
Практическая работа №3.	1	1 час.
Практическая работа №4.	1	1 час.

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Тестовое задание №2	5	10 мин.
Тестовое задание №3	5	10 мин.
Практическая работа №5. Пакет кейсов №1	1 3	1 час 30 минут
Тестовое задание №4	7	15 мин.
Тестовое задание №5	5	10 мин.
Практическая работа №6	1	1 час.
Практическая работа №7	1	1 час.
Практическая работа №8	1	1 час.
Пакет кейсов №2	12	4 часа.
Промежуточная аттестация		
Собеседование	30	20 мин.

4. Структура контрольных заданий

4.1 Практические работы

Практическая работа №1. Общение как основа человеческого бытия.

Задание: Напишите эссе на тему «Проблемы общения в современном обществе».

Критерии оценки эссе:

Оценка «отлично»:

- полное раскрытие темы;
- ярко выражен творческий подход к осмыслению предложенной темы;
- обоснованность, доказательность и оригинальность постановки и решения проблемы;
- наличие большого количества собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- чёткость, лаконичность изложения собственных мыслей;
- высокий уровень самостоятельности при написании;
- точное соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

Оценка «хорошо»:

- достаточное раскрытие темы;
- наличие собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- чёткость, лаконичность изложения собственных мыслей;
- достаточной уровень самостоятельности при написании;
- соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

Оценка «удовлетворительно»:

- тема раскрыта недостаточно;
- недостаточное количество собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- наблюдаются нарушения лаконичности изложения собственных мыслей;

- низкий уровень самостоятельности при написании;
- наблюдается несоответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

Оценка «неудовлетворительно»:

- тема не раскрыта;
- отсутствуют собственные рассуждения, выводы по рассматриваемой проблеме;
- низкий уровень самостоятельности при написании;
- структура нарушена;
- полное несоответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

Требования к структуре эссе:

1. Титульный лист;
2. Содержание, или краткий план, выполняемой работы;
3. Введение;
4. Основную часть, включающую 1-2 параграфа;
5. Заключение;
6. Список использованной литературы (библиографию).

Формы представления эссе:

- анализ отечественной или зарубежной литературы по какой-либо проблеме или аналитический обзор периодической печати по тому или иному вопросу;
- сравнительно-аналитический подход к освещению психологических феноменов в современной отечественной и зарубежной литературе;
- попытка самостоятельного осмысления того или иного аспекта практического применения психологических знаний;
- описание и обобщение авторской позиции в том или ином литературном источнике (монография, книга, статья в журнале).

Требования к оформлению и содержанию эссе

Эссе должно быть напечатано 12 или 14 шрифтом через 1,5 интервала (MS Word), общим объемом от 1 до 15 (примерно) страниц. Страницы эссе должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не про- ставляется.

Введение

Введение должно включать обоснование интереса выбранной темы, ее актуальность или практическую значимость. Важно учесть, что заявленная тема должна быть адекватна раскрываемому в эссе содержанию, иначе говоря, не должно быть рассогласования в названии и содержании работы.

Основная часть

Основная часть предполагает последовательное, логичное и доказательное раскрытие заявленной темы эссе с ссылками на использованную и доступную литературу, в том числе электронные источники информации. Каждый из используемых и цитируемых литературных источников должен иметь соответствующую ссылку.

Заключение

Обычно содержит до 1 страницы текста, в котором отмечаются достигнутые цели и задачи, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме и перспективные направления возможных исследований по данной тематике.

Литература

Должны быть обозначены несколько литературных источников, среди которых может быть представлен только один учебник, поскольку эссе предполагает умение работать с научными источниками, к которым относятся монографии, научные сборники, статьи в периодических изданиях.

Практическая работа №2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептив-

ная сторона общения)

Задание 1: дайте письменные ответы на вопросы.

1. Что такое социальная перцепция и в чем ее специфика?
2. Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.
3. Отчего зависит эффективность восприятия?
4. Какие эффекты межличностного восприятия могут проявляться в процессе общения?
5. В чем сходство и различие таких механизмов социальной перцепции, как идентификация и эмпатия?
6. Что такое имидж и какое влияние он оказывает на восприятие?

Задание 2: заполните таблицу «Характеристики позиций взаимодействия в русле транзактного анализа»

Характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения			
Интонации			
Состояние			
Выражение лица			
Позы			

Практическая работа №3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Задание: Дайте письменные ответы на вопросы.

1. Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения.
2. Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.
3. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?

Практическая работа №4. Формы делового общения и их характеристики

Задание: дайте письменные ответы на вопросы

1. Что такое деловое общение и деловая беседа?
2. Что является спецификой переговоров?
3. Какие вопросы обеспечивают продуктивность беседы?
4. Какие рекомендации призваны повысить эффективность задаваемых вопросов?
5. Какие этапы деловой дискуссии выделяют?
6. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать в деловом разговоре в различных ситуациях с различными партнёрами?

Практическая работа №5. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Задание: составьте интеллект-карту по рассматриваемой теме.

Практическая работа №6

Задание:

Определите тему публичного выступления

Проанализируйте основные характеристики выбранной вами аудитории слушателей.
Определите цели своего выступления.
Выберите форму подачи материала.
Сформулируйте основные тезисы выступления и составьте план выступления.

Практическая работа №7

Задание: проанализируйте источники информации по теме и составьте перечень эффективных приемов для работы с аудиторией при публичном выступлении.

Практическая работа №8

Задание: напишите рефлексивный отзыв о проведенном вами публичном выступлении в свободной форме.

4.2 Тестовые задания Тестовое задание №1

Инструкция: время на выполнение 20 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Общественные отношения — это различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные.....
 - А. Целями деятельности
 - Б. Качеством их отношения
 - В. Социальными ролями
 - Г. Их местом проживания

2. Функция общения, которая реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя называется:
 - А. Внутриличностная
 - Б. Формирующая
 - В. Подтверждающая
 - Г. Ролевая

3. Организация и поддержание межличностных отношений для любого человека связано с:
 - А. Участием в совместной деятельности
 - Б. Возможностью познать, утвердить себя
 - В. Оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений

4. Непосредственным общением называют общение:
 - А. Организованное посредством телефона или электронной почты
 - Б. То, в процессе которого субъекты находятся рядом друг с другом
 - В. Общение между близкими людьми

5. Наиболее полную информацию о собеседнике можно получить в процессе:
 - А. Массового общения
 - Б. Прямого общения
 - В. Косвенного общения

6. Чтение блогов можно отнести к такому виду общения:

- А. Прямое массовое общение
 - Б. Опосредованное массовое общение
 - В. Непосредственное межличностное общение
7. Предложение купить две булки хлеба по цене одной можно отнести к такому типу общения:
- А. Диалогический тип
 - Б. Императивный тип
 - В. Манипулятивный тип
8. Между Сергеем и Андреем в процессе работы давно установилось равноправное общение, коллеги стремились к взаимному пониманию и помогали друг другу в достижении целей. Такую ситуацию общения можно отнести к такому типу общения:
- А. Диалогический тип
 - Б. Императивный тип
 - В. Манипулятивный тип
9. Общение учителя и ученика можно отнести к такому виду общения:
- А. Личностное
 - Б. Массовое
 - В. Ролевое
10. Аня знакома с Игорем еще с детского сада. Встречаясь в университете пару раз в неделю, они обязательно здороваются и перекидываются парой фраз. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?
- А. Информационный уровень
 - Б. Фатический уровень
 - В. Личностный уровень
11. Недавно Егор Андреев принимал участие в международной конференции врачей-травматологов, где обсуждались новейшие достижения в области протезирования. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?
- А. Информационный уровень
 - Б. Фатический уровень
 - В. Личностный уровень
12. Сторона общения, которая связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения
- А. Перцептивная
 - Б. Интерактивная
 - В. Коммуникативная
13. Последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях называется...
- А. Цель коммуникации
 - Б. Эффект коммуникации

В. Функция коммуникации

14. Перечислите известные вам компоненты коммуникационного процесса

А. _____

Б. _____

В. _____

Г. _____

15. Осмысленная и соответствующим образом закодированная информация в коммуникационном процессе называется....

А. Кодом

Б. Смыслом

В. Сообщением

Тестовое задание №2

Инструкция: время на выполнение – 10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Вопросами, на которые не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы, называются....

А. Прямые вопросы

Б. Открытые вопросы

В. Риторические вопросы

2. Вопросами, предназначенными для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о ком-либо или о чем-либо, называются...

А. Закрыты вопросы

Б. Риторические вопросы

В. Информационные вопросы

3. Обратная связь:

А. Препятствует коммуникативному процессу

Б. Способствует коммуникативному процессу

В. Иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

Г. Все ответы правильные

4. К эффективным приемам слушания не относят:

А. Активная поза слушающего

Б. Умение задавать уточняющие вопросы

В. Активное слушание

Г. Нереплексивное слушание

5. Что не относят к правилам эффективного слушания?

А. Перестаньте говорить

Б. Будьте терпеливы

В. Задавайте вопросы

Г. Планируйте беседу

Тестовое задание №3

Инструкция: время на выполнение 10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными проявлениями, называются:
 - А. Эмоциями
 - Б. Чувствами
 - В. Аффектами

2. Видами эмоциональных состояний являются:
 - А. Ощущение, восприятие, внимание, память, воображение, мышление, речь;
 - Б. Тревога, стресс, фрустрация, аффект, гнев, удивление, радость
 - В. Потребности, темперамент, характер, способности, чувства, воля, мотивация.

3. Отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике это –
 - А. Гнев
 - Б. Вина
 - В. Стыд

4. Положительная эмоция, связанная с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого была невелика или неопределенна.
 - А. Радость
 - Б. Интерес
 - В. Удивление

5. Этот вариант способов саморегуляции связан с направленностью сознания на какое-нибудь интересное дело (чтение увлекательной книги, просмотр фильма и т.п.) или на деловую сторону предстоящей деятельности.
 - А. Отключение
 - Б. Переключение
 - В. Снижение значимости предстоящей деятельности

Тестовое задание №4

Инструкция: время на выполнение – 15 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Что такое организационная (корпоративная) культура?
 - А. Культура быта, развлечений и информации, преобладающая в организации
 - Б. Уровень образования и стиль поведения персонала, совместные культурные

- мероприятия, спонсорская помощь объектам культуры
- В. Оформление офиса, дизайн бланков и рекламы, одежда персонала
- Г. Специфический уклад, образ жизни организации, принятые способы управленческого взаимодействия; деловое кредо, критерии оценки успешности деятельности на всех уровнях, девизы, специфический язык фирмы, ее мифы и ритуалы и т.п.
2. Какое из утверждений соответствует понятию рабочих групп?
- А. Группы, члены которых объединены общими целями, высокой сплоченностью, заняты социально-одобряемой деятельностью
- Б. Люди, мнение которых важно для данного человека, они — образец для подражания
- В. Группы, основным объединяющим фактором которых является совместная деятельность при осознании общих целей и задач; имеют групповые нормы — образцы поведения, созданные, поддерживаемые и одобряемые группой
- Г. Формальная группа с четко определенными социальными задачами и фиксированной ролевой структурой
3. При прочих равных условиях наибольшей эффективностью в среднем обладают:
- А. Чисто мужские коллективы
- Б. Смешанные коллективы
- В. Половой состав коллектива не влияет на его эффективность
- Г. Чисто женские коллективы
4. Стремление поступить вопреки мнению большинства называется:
- А. Конформизм
- Б. Самоопределение
- В. Нонконформизм
- Г. Социальная фасилитация
5. Группа, чьи нормы, мнения, ценности служат для индивида своеобразным эталоном, называется:
- А. Формальная
- Б. Условная
- В. Референтная
- Г. Большая
6. Случайные низкоорганизованные объединения людей называют:
- А. диффузные группы
- Б. неформальные группы
- В. осмотические группы
- Г. рассеянные группы
7. Отметьте показатели групповой сплоченности:
- А. производительность коллективного труда
- Б. уровень взаимной симпатии членов группы
- В. интенсивность противостояния внешним воздействиям
- Г. степень привлекательности группы для ее членов

Тестовое задание №5

Инструкция: время на выполнение 10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Какое определение соответствует роли лидера?
- А. Человек, с которым фирма поддерживает деловые отношения

- Б. Человек, обладающий правом распоряжаться в заданном социально- профессиональном пространстве—времени в силу формальных обстоятельств (должности, прав собственности и т. П.)
- В. Человек, находящийся с другим в одном профессиональном сообществе и близком социальном и служебном статусе
- Г. Член группы, за которым общественное мнение признает право принимать решения в значимых для группы ситуациях, выдвигается стихийно

2. Лидерство – это...

- А. Умение нравиться другим людям
- Б. Статус определенной личности в группе, который характеризуется способностью занимающего его лица оказывать решающее влияние на других людей, организовывать и направлять коллективные действия
- В. Умение использовать все возможности, которые представляют должность руководителя

3. Стиль лидерства – это...

- А. Ситуативные действия лидера группы
- Б. Набор специфических качеств лидера, позволяющих влиять на окружающих
- В. Манера поведения лидера по отношению к членам группы, ориентированная на то, чтобы побуждать их к выполнению задач, к достижению стоящей цели

4. Перечислите, какие качества чаще всего присущи лидеру:

5. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

- А. Либеральный;
- Б. Индивидуальный;
- В. Демократический;
- Г. Авторитарный.

4.3 Анализ кейсов

Кейс-стадии является одним из оптимальных способов проведения научно-практического исследования ситуаций, имеющих место в профессиональной деятельности организации. Студенты получают информацию об обстоятельствах и событиях, случившихся в конкретном месте и в конкретное время, и сами становятся «участниками» той или иной моделированной ситуации. Основной целью их работы является системный анализ проблемной ситуации и принятие обоснованного управленческого решения. Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе максимальная оценка кейс задачи 10 баллов: 2 балла - предпринята попытка решения проблемной ситуации; одного отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не

решен кейс;

4 балла – рассуждения и обоснования неверны, студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения, но присутствуют знания по данному вопросу;

6 баллов – не все рассуждения и обоснования верны;

8 баллов – студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности или ответ недостаточно полный;

10 баллов – в процессе решения проблемной ситуации продемонстрированы глубокие знания предмета, грамотно и полно сформулированы все обоснования; изложение материала логично, грамотно, без ошибок; студент организует связь теории с практикой.

Пакет кейсов №1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Кейс 1. Кто банкрот?

Дмитрий Смирнов — руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии — мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования.

При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. — это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

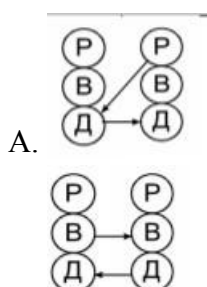
После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема — поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам. Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Задание: Каковы источники конфликта в описанной ситуации? Какой тактики придерживались участники конфликта? Предложите свое решение данной конфликтной ситуации.

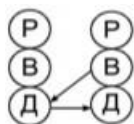
Кейс 2. Прогул

— Давай уйдем с этой лекции! Надоело! Пошли кофе попьем!

— Ты что? Как тебе не стыдно? Нельзя пропускать занятия!



Б.



В.

Какая схема отражает диалог, приведенный выше? Ответьте с позиции Взрослого. Кейс 3. Не сошлись.

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях, и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Что является инцидентом, а что конфликтной ситуацией? Как вы думаете, в чем причина конфликта?

Пакет кейсов №2

Кейс 1. Найм по рекомендации.

Ирина, руководитель отдела персонала проводит собеседование с Екатериной, которую рекомендовала коллега Ирины. О Екатерине отзываются как о классном специалисте. В ходе разговора, Ирина узнала, что у них с Екатериной есть много общего: они учились на одном факультете и даже имеют общих знакомых. Ирина приняла положительное решение о найме. Какие эффекты восприятия могли повлиять на решение Ирины.

Кейс 2. Характеристика.

При увольнении Иван Петрович попросил написать руководителя рекомендательное письмо. Какое значение при составлении мнений о человеке имеют отзывы других людей. Как содержание письма может помочь или помешать трудоустройству Ивана Петровича?

Кейс 3. В чем пойти на собеседование?

У Светланы через неделю собеседование в крупной иностранной компании. Она обратилась к вам за советом как выглядеть на этой встрече. Что порекомендуете?

Кейс 4. Без галстуков

В мире большой политики существует формат деловой встречи «без галстуков». Прокомментируйте, как смена стиля в одежде может повлиять на отношения между собеседниками.

Кейс 5. Как выпить кофе?

Вы находитесь в командировке и живете в гостинице. Вы взяли с собой работу, которую должны закончить до конца командировки. Все возможности работать есть, но вы привыкли по вечерам перед работой пить кофе. Кофе у вас взят с собой, а вот кипяtilьник вы забыли. Вы узнаете, что у администратора есть электрический чайник,

но его никому не дают. Итак, как выпросить чайник? Кейс 6. Вежливость

Вежливость — это великое искусство вписываться в общество, умение действовать так, чтобы давать другому все, что сам хочешь получить от него, и не причинять ему огорчений, каких сам не желаешь принять от этого другого. Вежливость — необходимая машинная смазка, без которой механизм человеческих отношений перегревается и отказывает на ходу.

Успенский Л. Вежливость — какая ты? // Ленинградская правда. 1968. 2 апреля.

Прокомментируйте приведенную выше цитату. Как и где уместно использовать вежливость?

Кейс 7. Нарушитель правил

В ходе исследования, проведенного в Техасе, человек в возрасте тридцати одного года нарушал правила дорожного движения, переходя улицу по красному сигналу светофора. В половине случаев он был одет в тщательно отутюженный деловой костюм с галстуком; в другой половине случаев на нем были рабочие брюки и рубашка. Исследователи издали наблюдали за происшедшим и подсчитывали количество пешеходов, продолжавших ждать на тротуаре зеленого сигнала светофора, и количество пешеходов, следовавших за человеком, пересекавшим улицу на красный свет. В три с половиной раза больше людей... срывалось за недисциплинированным пешеходом, если он был одет в костюм Чалдини Р., 1999, с. 207.

Прокомментируйте кейс. Как вы можете объяснить ситуацию, описанную в кейсе с точки зрения рассматриваемой темы.

Кейс 8. Словарь Элочки-людоедки.

Посмотрите отрывок из фильма «12 стульев». Прокомментируйте, как ограниченный словарный запас может влиять на эффективность общения.

Кейс 9. Помехи в общении

Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру! - закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам.

Почему могла произойти такая ситуация? Как бы вы поступили на месте молодого строителя?

Кейс 10. «Дизайнерский» ремонт

Юлия устроилась на должность офис-менеджера. Руководитель компании с гордостью продемонстрировал ей ее рабочее место. «Дизайнерский ремонт» - не без гордости сказал он. Однако Юлия через несколько дней попросила руководителя сменить ей ее рабочее место. Подумайте и ответьте, что является важным при организации рабочего места с точки зрения сотрудника и почему Юлия попросила сменить рабочее место?

Кейс 11. Визитная карточка.

Вам необходимо заказать два вида визитных карточек: персональную для себя и рекламную для компании. На что вы будете обращать внимание при заказе у дизайнера?

Кейс 12. Переговоры с иностранцами.

На будущей неделе у вас назначена встреча с иностранными деловыми партнерами. Опишите, что вы будете делать для подготовки к встрече, какие нюансы вам предстоит учитывать в ходе встречи.

4.4 Вопросы к устному собеседованию

1. Общение как социально-психологический феномен.
2. Понятие «общение» в психологии и жизни.
3. Отличие коммуникации от общения.
4. Коммуникация как процесс.
5. Цели и функции общения.
6. Виды общения.
7. Понятие “коммуникативная компетентность”.
8. Средства вербального общения.
9. Средства невербального общения.
10. Слушание в межличностном взаимодействии.
11. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в процессе общения.
12. Взаимное влияние людей в процессе общения.
13. Виды социальных взаимодействий.
14. Роли и ролевое поведение в общении.
15. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия.
16. Формы делового общения и их характеристики.
17. Имидж и самопрезентация.
18. Особенности делового общения в сфере услуг.
19. Функции делового этикета.
20. Лидерство. Харизма лидера.
21. Правила группового поведения.
22. Корпоративное поведение.
23. Конфликт как универсальное явление.
24. Понятия «конфликт», «медиация».
25. Функции конфликта.
26. Источники и виды конфликтов.
27. Причины возникновения конфликтов.
28. Динамика межличностного конфликта и его последствия.
29. Способы разрешения конфликтов.
30. Основные принципы делового этикета.