****

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 383 от 22 апреля 2014 г., зарегистрированного Министерством юстиции № 32878 от 27 июня 2014 г., рабочего учебного плана по специальности среднего профессионального образования 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта».

Организация-разработчик: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Локтевский технологический техникум»

Разработчик : Попова Е. В. ,преподаватель, высшая

ФИО, должность, квалификационная категория

Рецензенты: Замерина Н.Г, преподаватель, высшая

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО, должность, квалификационная категория

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Рабочая программа учебной дисциплины ОГЭС.06 Основы делового общения предназначена для изучения основ делового общения в группах, реализующих образовательную программу по специальности 23.02.03«Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта»

Программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального закона об образовании в РФ

- Федеральный компонент государственного стандарта общего образования.

- Положения об итоговой и промежуточной аттестации

Программа детализирует и раскрывает содержание стандарта, определяет общую стратегию обучения, воспитания и развития студентов средствами учебного предмета в соответствии с целями изучения дисциплины, которые определены стандартом для базового уровня.

Рабочая программа включает четыре раздела: паспорт рабочей программы, структуры и содержания рабочей программы, условия реализации рабочей программы, контроль и оценка результатов обучения.

Общая характеристика учебного предмета

Умение общаться, добиваться успеха в процессе коммуникации являются теми характеристиками личности, которые во многом определяют достижения выпускника практически во всех областях жизни, способствуют его социальной адаптации к изменяющимся условиям современного мира.

Как средство познания действительности общение обеспечивает развитие интеллектуальных и творческих способностей студента, развивает его абстрактное мышление, память и воображение, формирует навыки самостоятельной учебной деятельности, самообразования и самореализации личности.

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

-использовать психолого-этические нормы взаимодействия в коллективе на разных уровнях служебной иерархии (руководители и подчиненные, руководители, подчиненные в отношениях между собою, этикет общения с посетителями и клиентами и т.д.);

-применять знания способов преодоления типичных конфликтов в ходе переговоров и достижения делового взаимопонимания и консенсуса;

-выделять социально-психологическую проблематику в различных ситуациях;

-выделять и диагностировать социально-психологические качества и типы личности;

-определять качества своего характера, способствующие успешному овладению профессией;

-применять технологии убеждающего воздействия на группу или партнера по общению, применять правила ведения деловых дискуссий;

-владеть культурой профессионального общения.

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

-предмет, закономерности общественно - социальной жизни людей, социально-психологические закономерности общения и взаимодействия людей;

-сущностные свойства конфликта, его социально-психологическую структуру, функции и динамику, стратегии поведения в конфликтной ситуации, пути урегулирования конфликтов;

-приемы и техники убеждающего воздействия на партнера в процессе общения;

-психологические основы деловой беседы и деловых переговоров, правила беседы по телефону, специфику проведения совещаний и деловых переговоров, особенности публичных выступлений;

-этико-психологические правила организации и проведения деловых бесед, совещаний.

1. **Паспорт программы учебной дисциплины**
   1. **Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом СПО по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта.

* 1. **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

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

-использовать психолого-этические нормы взаимодействия в коллективе на разных уровнях служебной иерархии (руководители и подчиненные, руководители, подчиненные в отношениях между собою, этикет общения с посетителями и клиентами и т.д.);

-применять знания способов преодоления типичных конфликтов в ходе переговоров и достижения делового взаимопонимания и консенсуса;

-выделять социально-психологическую проблематику в различных ситуациях;

-выделять и диагностировать социально-психологические качества и типы личности;

-определять качества своего характера, способствующие успешному овладению профессией;

-применять технологии убеждающего воздействия на группу или партнера по общению, применять правила ведения деловых дискуссий;

-владеть культурой профессионального общения.

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

-предмет, закономерности общественно - социальной жизни людей, социально-психологические закономерности общения и взаимодействия людей;

-сущностные свойства конфликта, его социально-психологическую структуру, функции и динамику, стратегии поведения в конфликтной ситуации, пути урегулирования конфликтов;

-приемы и техники убеждающего воздействия на партнера в процессе общения;

-психологические основы деловой беседы и деловых переговоров, правила беседы по телефону, специфику проведения совещаний и деловых переговоров, особенности публичных выступлений;

-этико-психологические правила организации и проведения деловых бесед, совещаний.

* 1. **Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

1. максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 32 часа;

1. - самостоятельной работы обучающегося - 16 часов.

1. **Структура и содержание учебной дисциплины**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 48 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 32 |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 6 |
| семинарские и зачетные занятия |  |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 16 |
| в том числе: |  |
| написание реферата |  |
| внеаудиторная самостоятельная работа | 16 |

* 1. **Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы делового общения»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Общие представления о социально-психологических особенностях личности** |  | **15** |  |
| **Тема 1.1 Представление о личности. Социализация личности. ПВК** | **Содержание** | **6** |  |
| Личность как системное качество, приобретаемое индивидом во взаимодействии с социальным окружением. Взаимоотношения личности с группой. Понятие социализации. Теории социализации и развития личности. Процесс социализации как процесс становления личности. Три сферы становления личности: деятельность, общение, сознание. Понятие о ПВК | 6 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Составление таблицы периодов социализации по Андреевой, Петровскому, Эриксону. | 1 |  |
| **Тема 1.2. Работа в команде. Общие представления о развитии малой группы. Понятие о совместимости Представление о конфликте. Классификация конфликтных типов личности** | **Содержание:** | **9** | 2 |
| Понятие малой группы, классификация малых групп. Феномен группового давления. Явление конформизма в группе. Групповая сплоченность. Виды и условия формирования совместимости. Понятие о лидерстве. Власть и лидерство. | 4 |  |
| **Практическое занятие**  1. Роли в команде | 2 | 3 |
| Основные элементы структуры конфликта (участники, субъекты); предмет конфликта; условия протекания; образы конфликтной ситуации; мотивы участников, их действия; исход конфликтной ситуации, функции и динамика конфликтов. Причины конфликтов в организациях. Профилактика, урегулирование и разрешение конфликтов. Стратегии конфликтного взаимодействия: сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество. Конфликтные типы личности. | 3 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Разрешение конфликтных ситуаций для разных стилей поведения в конфликте (по Томасу) | 2 |  |
| **Раздел 2. Коммуникативная компетентность личности** |  | **11** |  |
| **Тема 2.1 Общение как социально-психологический механизм**  **взаимодействия в профессиональной деятельности** | **Содержание** | **1** |  |
| Значение общения для развития индивида. Содержание общения: обмен информацией, выработка единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга, функции общения. Виды общения. Средства общения. Структура общения. Общение в профессиональной деятельности. |  | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Подготовка к самостоятельной работе по разделу 1 | 1 |  |
| **Тема 2.2 Характеристика делового общения** | **Содержание** | **4** |  |
| Содержание делового общения. Стороны общения, манеры общения и стиль. | 2 | 2 |
| **Практическое занятие**  Деловой этикет | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Ответы на контрольные вопросы по теме | 1 |  |
| **Тема 2.3. Коммуникативные барьеры** | **Содержание** | **2** |  |
| Коммуникативные барьеры, социальные и психологические причины их возникновения. | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Составление тезисов по теме: «Преодоление коммуникативных барьеров» | 1 |  |
| **Тема 2.4. Невербальные средства в деловой коммуникации**  **.** | **Содержание** | **2** |  |
| Четыре вида средств невербального общения: визуальный, акустический, тактильный, ольфакторный. | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Составление тезисов по теме: «Как распознать делового человека по невербальному поведению» | 2 |  |
| **Тема 2.5. Репрезентативная система в деловой коммуникации** | **Содержание** | **2** |  |
| Виды сенсорных каналов. Психологическая подстройка к партнеру | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Отработка навыков психологической подстройки к партнёру по схеме | 1 |  |
| **Раздел 3. Формы деловой коммуникации** |  | **4** |  |
| **Тема 3.1. Деловая беседа** | **Содержание** | **1** |  |
| Структура деловой беседы. Приемы ведения деловой беседы. Передача информации собеседнику. | 1 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся.**  Составление конспекта на тему «Правила ведения деловой беседы» | 2 |  |
| **Тема 3.2. Деловая беседа по телефону** | **Содержание** | **1** |  |
| Правила беседы по телефону. План беседы. Особенности поведения во время телефонного общения. | 1 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся.**  Подготовка ситуаций телефонного общения для анализа, подготовка к устным ответам | 1 |  |
| **Тема 3.3. Публичная речь** | **Содержание** |  |  |
| Требования публичной речи. Классификация видов речи. Правила выступления. Психологическая подготовка к выступлению. | 2 | 2 |
| **Практическое занятие**  Искусство самопрезентации | **2** |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Подготовка к дифференцированному зачету | 4 |  |
|  | **Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета** | **2** |  |
|  | **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | **48** |  |
|  | **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **32** |  |
|  | **Самостоятельная работа обучающихся (всего)** | **16** |  |

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).

1. **Условия реализации учебной дисциплины**
   1. **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин на 25 посадочных мест.

Технические средства обучения: мультимедийный проектор, экран, компьютер, видеоматериалы, учебные пособия.

* 1. **Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

**Основная литература:**

1. Психология и этика делового общения. Учебник под ред. Лавриненко. - М.: Юнити-Дана, 2012. — 415 с.

**Дополнительная литература:**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с..
2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2001.
3. Браун Л. Имидж - путь к успеху.- СПБ: Питер Пресс, 1996.
4. Введенская Л.A., Павлова Л. Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
5. Вудвок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М., 1992.
6. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. Курс лекций.- М.: Че Ро, 1996.
7. Григорьева Г.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: методическое пособие.- Новосибирск, 1999.
8. Григорьева Г.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Хрестоматия. Новосибирск, 1999.
9. Девид Майерс. Социальная психология.Пер. с англ.- СПб: Питер, 1999.
10. Деловой протокол этикета. – М.: ИЦ Коринф, 1992.
11. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии.- СПб: «Питер», 2000
12. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие – М.: ИНФРА-М: ФОРУМ, 2009 – 192с.
13. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие – М.: ФОРУМ, 2008 – 192с.
14. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М., 1996.
15. Кукушин В.С. Психология делового общения, М.: «МарТ, Новые технологии», 2010 – 368с.
16. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов.- СПб: «Питер», 2001.
17. Курс практической психологии. Для высшего управленческого персонала: Учеб. пособие. Ижевск: Изд-во Удм. ун-та, 1995.
18. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры. – М.: Экономика, 1993.
19. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. – Нижний Новгород: Ай-Кью, 1992.
20. Прикладная социальная психология. Под ред. Сухова А.Н. и Деркача А.А.- М.: Институт практической психологии, Воронеж: Изд-во НПО «Модэк», 1998.
21. Розанова В. А. Психология управления: Учебное пособие. –2-ое изд., перераб., доп. – М., 2000
22. Сафронов В.И. Культура общения: Конспект лекций. – М.: Мир книги, 1992.
23. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.
24. Удальцова М.В., Аверченко JI.K. Практикум по курсу «Социология и психология управления». Новосибирск: НГАЭ и У, 1997.
25. Фишер Ю. У. На пути к согласию. - М., 1992.
26. Холопова Т. Н., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: ИНФРА – М; АНКИЛ, 1994.
27. Школа выживания. Обеспечение безопасности жизнедеятельности. Ростов-на-Дону, 1996.
28. Экономическая психология. Под ред. Андреевой И.В.- СПб: Питер, 2000.
29. Энкельманн Н. Преуспевать с радостью. Энкельманн Н. Молитвенник для шефа: Пер. с нем. Биркенбиль М.- М.: СПб «Интерэксперт», «Экономика», 1993.

**Интернет ресурсы**

1. <http://www.aup.ru/books/m550/> Узерина М. С. Этика делового общения УлГТУ, 2004
2. <http://enet.ru/~lora/delobsh.html>
3. <http://www.gramma.ru>

# Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения комбинированных занятий, семинаров, зачетов, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Умения:** | |
| Использовать психолого-этические нормы взаимодействия в коллективе на разных уровнях служебной иерархии (начальство и подчиненные, руководители, подчиненные в отношениях между собою, этикет общения с посетителями и клиентами и т.д.) | оценка выполнения домашних заданий, составления таблиц |
| Применять знания способов преодоления типичных конфликтов в ходе переговоров и достижения делового взаимопонимания и консенсуса | оценка составления схемы решения конфликтных ситуаций |
| Выделять социально-психологическую проблематику в различных ситуациях | оценка составления конспектов по плану, написания рефератов, подготовки опережающих заданий, докладов, сообщений. |
| Определять свои качества характера, способствующие успешному овладению профессией | оценка психодиагностического исследования, определения связи между личностными качествами и качествами, предъявляемыми профессионалу |
| Применять технологии убеждающего воздействия на группу или партнера по общению, применять правила ведения деловых дискуссий | оценка выполнения домашних заданий, составление таблиц и схем |
| Владеть культурой профессионального общения | оценка составления конспектов по плану, написания рефератов, подготовки опережающих заданий, докладов, сообщений |
| **Знания:** | |
| Предмет, закономерности общественно - социальной жизни людей, социально-психологические закономерности общения и взаимодействия людей | Тестирование, устный опрос |
| Сущностные свойства конфликта, его социально-психологическую структуру, функции и динамику, стратегии поведения в конфликтной ситуации, пути урегулирования конфликтов; | Тестирование, решение проблемных заданий. |
| Приемы и техники убеждающего воздействия на партнера в процессе общения | Решение проблемных заданий, составления памятки. |
| Психологические основы деловой беседы и деловых переговоров, правила беседы по телефону, специфику проведения совещаний и деловых переговоров, особенности публичных выступлений. | Защита рефератов, докладов, участие в семинарах, выполнение опережающих заданий |
| Этико-психологические правила организации и проведения деловых бесед, совещаний и т.д. | Решение проблемных заданий, сдача зачета. |

**Дополнения и изменения к рабочей программе на учебный год**

Дополнения и изменения к рабочей программе на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ учебный год

по дисциплине ОГЭС.06 Основы делового общения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В рабочую программу внесены следующие изменения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнения и изменения в рабочей программе обсуждены на заседании ПЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_г. (протокол № \_\_\_\_\_\_\_ ).

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Главное управление образования и науки Алтайского края

Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

**«Локтевский технологический техникум»**

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на ПЦК | УТВЕРЖДАЮ |
| Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_ | Зам. директора по учебно – производственной работе |
| «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Величко Ю.С. |
|  | «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016\_ г. |
|  |  |
|  |  |

**Календарно-тематический план**

Наименование предмета **ОГЭС.06 Основы делового общения**

Специальность **23.02.03. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта**

Преподаватель Попова Е. В.

Общее количество часов по учебному плану – 48ч.

Из них:

6 семестр - 32 ч.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата проведения занятия | Наименование темы | Количество часов | | | |
| Всего | Теорет.  занятия | Практические / лабораторные занятия | Контрольные  работы |
|  |  | **Раздел 1. Общие представления о социально-психологических особенностях личности** | **15** | **14** | **1** |  |
|  |  | **Тема 1.1 Представление о личности. Социализация личности. ПВК** | **6** | **6** |  |  |
| 1 |  | Личность как системное качество, приобретаемое индивидом во взаимодействии с социальным окружением. Взаимоотношения личности с группой. | 2 | 2 |  |  |
| 2 |  | Понятие социализации. | 2 | 2 |  |  |
| 3 |  | Три сферы становления личности: деятельность, общение, сознание | 2 | 2 |  |  |
|  |  | **Тема 1.2. Работа в команде. Общие представления о развитии малой группы. Понятие о совместимости** | **9** | **7** | **2** |  |
| 4 |  | Понятие малой группы, классификация малых групп. Феномен группового давления. | 2 | 2 |  |  |
| 5 |  | Явление конформизма в группе. | 2 | 2 |  |  |
| 6 |  | Практическое занятие  Роли в команде | 2 |  | 2 |  |
| 7 |  | Групповая сплоченность. Виды и условия формирования совместимости. | 1 | 1 |  |  |
| 7 |  | Основные элементы структуры конфликта | 1 | 1 |  |  |
| 8 |  | Причины конфликтов в организациях. Профилактика, урегулирование и разрешение конфликтов. | 1 | 1 |  |  |
|  |  | **Раздел 2. Коммуникативная компетентность личности** | **11** | **9** | **2** |  |
| 8 |  | Общение как социально-психологический механизм | 1 | 1 |  |  |
| 9 |  | Содержание делового общения. Стороны общения, манеры общения и стиль | 2 | 2 |  |  |
| 10 |  | Практическое занятие  Деловой этикет. | 2 |  | 2 |  |
| 11 |  | Коммуникативные барьеры | 2 | 2 |  |  |
| 12 |  | Четыре вида средств невербального общения | 2 | 2 |  |  |
| 13 |  | Виды сенсорных каналов | 2 | 2 |  |  |
|  |  | **Раздел 3. Формы деловой коммуникации** | **4** | **2** | **2** |  |
| 14 |  | Деловая беседа Правила беседы по телефону | 2 | 2 |  |  |
| 15 |  | Практическое занятие  Искусство самопрезентации | 2 |  | 2 |  |
| 16 |  | **Итоговое занятие** | **2** |  |  | **2** |
|  |  | **Всего** | **32** | **24** | **6** | **2** |