

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР

 А.А. Мирошниченко



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭИК

 И.А. Ермачков  
28.07.2023.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Наименование специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ 05 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и ПООП СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик:

С. А. Бутковская - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии социально-гуманитарных и правовых дисциплин.

Протокол № 1 от «28» августа 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  О.А. Нужина

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной	4
1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2. Информационное обеспечение обучения	9
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ 05 Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям). При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код и наименование формируемых компетенций	Умения	Знания
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>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;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</li> <li>– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</li> <li>– грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>– применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</li> <li>– выявлять конфликтогены;</li> <li>– уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</li> <li>– проявлять гражданско-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– цель, структура и средства общения;</li> <li>– психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>– психологические особенности личности;</li> <li>– роль и ролевые ожидания в общении;</li> <li>– техники и приемы общения, правила слушания;</li> <li>– правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>– особенности конфликтной личности;</li> <li>– нравственные принципы общения.</li> </ul>

	патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	
--	---	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>40</b>
в.т.ч:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	10
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой в 4 семестре	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
1	2	3	4
<b>Тема 1.</b> Введение в учебную дисциплину	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	<b>4</b>	
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	
	Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.	2	
<b>Тема 2.</b> Эмоционально-волевые процессы	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b>	<b>4</b>	
	Психические состояния. Состояние стресса. Основы теории стресса. Стресс, стрессоры, дистресс, сигналы стрессоров. Методы регулирования состояния напряжённости. Учение о стрессе Г. Селье. Стадии развития стресса, его признаки.	2	
	Пути выхода из стрессовых ситуаций. Типичные психические состояния в практике деятельности сотрудника банка. Влияние стресса на профессиональную деятельность. Способы саморегуляции психического состояния.	2	
<b>Тема 3.</b> Понятие структуры личности, ее целостности и стабильности	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b>	2	
	Психологическая структура личности. Основные теории личности. Характер: понятие, характеристика. Акцентуации характера. Психологическая характеристика темперамента.		
	<b>Практическое занятие.</b>	2	
	Индивидуально-психологические особенности личности. Методы диагностики темперамента человека. Методы диагностики акцентуации человека.		
<b>Тема 4.</b> Коммуникативная функция общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b>	2	
	Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
	<b>Практическое занятие.</b>	2	
	Стиль делового общения. Транзактный анализ общения (по Э.Берну).		
<b>Тема 5.</b> Интерактивная функция общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие</b>	<b>4</b>	
	Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.	2	
	Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.	2	

<b>Тема 6.</b> Перцептивная функция общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b> Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.	2	
	<b>Практическое занятие.</b> Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	2	
<b>Тема 7.</b> Средства общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b> Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.	2	
<b>Тема 8.</b> Роль и ролевые ожидания в общении	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b> Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.	2	
<b>Тема 9.</b> Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b>	<b>4</b>	
	Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.	2	
	Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	Способы управления конфликтами. Формирование навыков ведения переговоров.	2 2	
<b>Тема 10.</b> Этика личности	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b> Понятие этики. Сущность корпоративной этики. Этика в неформальном общении. Правила поведения в служебной обстановке. Нарушение этических норм.	2	
<b>Тема 11.</b> Лидерство и управление коллективом	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	<b>Лекция, теоретическое занятие.</b> Коллектив как социальная группа. Группа и ее характеристики. Сплоченность и совместимость. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление. Лидерство в группе. Руководство и лидерство. Типы руководителей и стили руководства. Деловые качества современного руководителя. Критерии оценки эффективности руководства.	2	
<b>Всего:</b>		<b>40</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения дисциплины.

При реализации рабочей программы учебной ОГСЭ.05 «Психология общения» может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. 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, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869>

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728>

3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491244>

4. Сарычев, С. В. Социальная психология. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 74 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08958-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492458>

5. Чернова, Г. Р. Социальная психология : учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494461>

Дополнительная литература:

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, 2022. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491108>

2. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11041-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487915>

3. Крысько, В. Г. Психология в схемах и комментариях : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Крысько. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10761-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494625>

Интернет-ресурсы

1. [http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut\\_p/psihologic.html](http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html)
2. <http://psyjournals.ru>

### **3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Психология общения определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Zoom), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий. Промежуточная аттестация в виде зачета с оценкой

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен</p> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</li> <li>– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</li> <li>– грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>– применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</li> <li>– выявлять конфликтогены;</li> <li>– уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</li> </ul> <p>проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</p> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– цель, структура и средства общения;</li> <li>– психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>– психологические особенности личности;</li> <li>– роль и ролевые ожидания в общении;</li> <li>– техники и приемы общения, правила слушания;</li> <li>– правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>– особенности конфликтной личности;</li> <li>– нравственные принципы общения.</li> </ul>	<p>Тестирование Устный опрос Фронтальный опрос Индивидуальный опрос Защита сообщений/докладов/рефератов Выполнение практических заданий Зачет с оценкой</p>

### **Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины**

В устных и письменных ответах обучающихся на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает обучающийся, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает обучающийся, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает обучающийся, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

#### **Оценивание обучающийся на зачете с оценкой по учебной дисциплине**

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

#### **Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой по учебной дисциплине Психология общения**

1. Психология делового общения.
2. Понятия «общение» и «коммуникация». Функции общения.
3. Виды общения.
4. Информационная сторона общения.
5. Этапы общения.
6. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.

7. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
8. Защитные механизмы.
9. Факторы, обуславливающие поведение человека в организации.
10. Понятие психических процессов. Виды психических процессов.
11. Типы темпераментов. Личностные и профессиональные особенности их носителей.
12. Характерологические типы и специфика их поведения в профессиональной деятельности.
13. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Структура управленческой коммуникации.
14. Виды делового общения.
15. Деловая беседа.
16. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.
17. Деловые переговоры.
18. Тактика ведения переговоров.
19. Деловые совещания.
20. Особенности поведения в деловом общении.
21. Межличностные отношения в коллективе. Виды взаимоотношений.
22. Конфликты и их причины в организации.
23. Пути решения контактных ситуаций в деловом общении.
24. Внешний облик делового человека.
25. Деловой этикет.
26. Понятие роль руководителя. Управленческие роли руководителей.
27. Сущность корпоративной этики. Психология делового общения в рамках корпоративной этики организации.
28. Управление переговорами, основные этапы переговорного процесса.
29. Психологические условия успеха на переговорах.
30. Психология российского общества и экономика.

