

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.09.2026 17:54:28
Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Борковой Е.В.

РАЗРАБОТЧИК

Тарабукина Ю.А.

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Рабочая программа дисциплины

Профессия: 46.01.03. Делопроизводитель

Направленность: Делопроизводитель

форма обучения: очная

язык реализации: русский

1. Планируемые результаты освоения дисциплины

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий; - сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; - соблюдать служебный этикет; - встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, - согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (оргайзер); - организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы; - соблюдать этикет и основы международного протокола; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - определять необходимые источники информации; - определять актуальность нормативной правовой документации в профессиональной деятельности; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	- правила проведения деловых переговоров; - этика делового общения; - правила речевого этикета; - правила поддержания и развития межличностных отношений; - этикет и основы международного протокола; - 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; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - особенности социального и культурного контекста; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и		

иностранном языках	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - грамотно излагать свои мысли; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - описывать значимость своей профессии (специальности); - применять стандарты антикоррупционного поведения.	
--------------------	--	--

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего (ак.ч.)	Кол-во часов в семестре (ак.ч.)
		4 семестр
Учебная нагрузка обучающегося	72	72
Из них:		
Учебные занятия (всего):	62	62
Урок		
Лекция	24	24
Практическое занятие (Семинар)	36	36
Лабораторное / Практическое занятие по подгруппам		
Выполнение курсового проекта (работы)		
Консультации	2	2
Самостоятельная работа	10	10
Вид промежуточной аттестации		Дифференцированный зачет

Содержание учебного материала		Вид учебной деятельности (ак.ч.)					
		Урок	Лекция	Практическое занятие (Семинар)	Лабораторное / Практическое занятие по	Выполнение курсового проекта (работы)	Самостоятельная работа
Семестр (4)							
Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика							
Тема 1.1. Деловой этикет			4				
	Содержание						
1	Этикет. Виды этикета. Заповеди делового этикета. Вербальный и невербальный этикет. Этикет приветствия и представления.		2				
2	Приветствия жестами, рукопожатием, словами. Обращения. Правила представления при знакомстве		2				
	Практическая работа			8			
1	Использование средств вербального и невербального этикета			2			
2	Понятие резюме. Основные требования к составлению резюме. Анализ готовых резюме. Составление собственного резюме.			4			
3	Подбор персонала в службу документационного обеспечения управления»			2			
	Самостоятельная работа						
1	Подготовка доклада: «Нормы профессиональной этики».						2
Тема 1.2. Профессиональная этика и этикет			4				
	Содержание						
1	Деловая этика и этикет секретаря.		2				
2	Взаимоотношения секретаря и руководителя фирмы.		2				
	Самостоятельная работа						
	Подготовка презентации: «Культура речи»						1
Тема 1.3. Имидж делового человека							
	Содержание		2				
1	Мода, стиль, элегантность, эстетический вкус, эстетический идеал. Одежда, причёска, макияж, требования, предъявляемые к внешнему виду делопроизводителя.		2				
	Практическая работа			2			

1	Составление и оформление визитной карточки.			2			
	Самостоятельная работа						
1	Подготовка сообщения: «Имидж деловой женщины»						1
Тема 1.4. Деловая беседа.			2				
	Содержание						
1	Этапы деловой беседы: правила ведения деловой беседы. Аргументирование Техники общения. Типы собеседников		2				
	Практическая работа			4			
1	Методы техники общения			4			
	Самостоятельная работа						
1	Выполнение докладов: «Особенности национальной этики», «Этикет в компьютерных сетях»						1
Тема 1.5. Культура телефонного общения			2				
	Содержание						
1	Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Культура телефонного общения секретаря фирмы		2				
	Практическая работа			4			
1	Правила делового телефонного разговора			2			
2	Практикум-тренинг «Ведение деловой беседы			2			
	Самостоятельная работа						
1	Подготовить диалоги телефонного разговора (ситуационные задачи)						1
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.							
Тема 2.1. Общение			2				
	Содержание						
1	Классификация общения Восприятие в процессе общения. Механизмы взаимопонимания в общении. Общение как взаимодействие.		2				
	Практическая работа			4			
1	Механизмы взаимопонимания в общении идентификация эмпатия рефлексия			2			
2	Восприятие и познание людьми друг друга в процессе общения это			2			
	Самостоятельная работа						
1	Выполнение докладов: Невербальные средства общения						1
Тема 2.2. Психологические аспекты общения			2				
	Содержание						
1	Коммуникативные способности, техники общения, выбор стиля общения в зависимости от темперамента		2				
	Практическая работа			6			
1	Определение стиля общения, в зависимости от темперамента			3			

2	Тренинг «Стили общения и темперамент			3			
Тема 2.3. Особенности делового общения делопроизводителя.			2				
	Содержание						
1	Типы собеседников. Роль психологии в повышении культуры общения.		2				
	Практическая работа			2			
1	Составление диалогов с использованием техник общения			2			
2	Практическое применение техник общения, составление диалогов делового общения.			2			
	Самостоятельная работа						
1	Составление диалогов –решение ситуационных задач						1
Тема 2.4 Конфликты в деловом общении			2				
	Содержание						
1	Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации		2				
	Практическая работа			2			
1	Виды конфликтов и способы выхода из них			2			
	Самостоятельная работа						
1	Виды конфликтов						1
Тема 2.5. Поведение в конфликте.			2				
	Содержание						
1	Правила поведения в конфликтах. Способы предотвращения конфликта		2				
	Практическая работа			4			
1	Тренинг механизмы управления конфликтом.			2			
2	Способы разрешения конфликтов, выбор тактики поведения в конфликте			2			
Консультации		2					
Промежуточная аттестация							
Всего		2	24	36			10

3. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся осуществляются с применением оценочных материалов по дисциплине (приложение № 1 - № 2 к рабочей программе дисциплины), включающих открытую (доступную к опубликованию) и закрытую (не размещаемую в свободном доступе) части.

4. Условия реализации дисциплины

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место обучающегося;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации (учебные пособия, комплекты тестовых заданий, ситуационные карточки)

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, с выходом в Интернет
- мультимедиапроектор

4.1.1. Основная литература:

Перечень основной литературы формируется с учетом утвержденной ПОП СПО (при наличии).

1. Ковадло, Л. Я. Культура письменной и устной русской речи. Деловое письмо: практическое пособие / Л. Я. Ковадло. — Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 401 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-722-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1049356> (дата обращения: 02.04.2022). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

4.1.2. Дополнительная литература:

Список дополнительной литературы

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544942> (дата обращения: 05.11.2024). — Режим доступа: по подписке ТюмГУ.
2. Самойлова, Е. А. Русский язык и культура речи : учебное пособие / Е.А. Самойлова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 144 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0802-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843563> (дата обращения: 01.10.2022). – Режим доступа: по подписке.

4.1.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

LibreOffice, платформы: Яндекс. Мессенджер, Яндекс.Телемост.

4.3. Материально-техническое обеспечение реализации дисциплины:

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Деловая культура

Открытая часть

1. Система оценивания

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

2. Паспорт оценочных материалов

Темы дисциплины	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
Текущий контроль успеваемости			
Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика.	Тестирование (1 вариант 15 вопросов)	ОК 05, ОК 06, ОК 09	На выполнение заданий отводится 30 минут. Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе. Количество правильных ответов: Выберите все правильные ответы. 85-100% - отлично, 70-84% - хорошо, 50-69% - удовлетворительно, 0-49% - неудовлетворительно.
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.	Тестирование (1 вариант 15 вопросов)	ОК 01, ОК 02, ОК 04	На выполнение заданий отводится 30 минут. Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе. Количество правильных ответов: Выберите все правильные ответы. 85-100% - отлично, 70-84% - хорошо, 50-69% - удовлетворительно, 0-49% - неудовлетворительно.
Промежуточная аттестация обучающихся			
Дифференцированный зачет (4 семестр)	Устный опрос	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	

3. Типовые оценочные материалы

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.1. Деловой этикет	ОК 05, ОК 06, ОК 09

«Деловой этикет» Вопросы (письменно ответить).

- 1 Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
- 2 Что такое «добро» и «зло»?
3. Какие виды этикета вам известны?
4. Сформулируйте «заповеди делового этикета».
5. Что относят вербальному и невербальному общению?

Ключ к письменным вопросам по теме «Деловой этикет».

1. Происхождение терминов этика, мораль, нравственность. Этика относится к древнейшим наукам, и возникла на рубеже 5–4 вв. до н.э. Официально её родоначальником считается Аристотель. Он образовал понятие «Этический» (добродетельный), отсюда произошло название науки – этика. Слово этика происходит от древнегреческого слова этос – дом, очаг, (во времена Гомера, 7 в. до н.э.), а позднее: нрав, обычай, характер.

найдено на www.gumer.info

Мораль — традиционно сложившаяся система норм и правил поведения, которая определяется общественно принятыми понятиями о добре и зле, хорошем и плохом. Этика — идеология, изучающая понятия морали и нравственности. Существует и другое определение: этика — обобщённые нормы поведения и морали для определённой общественной группы или профессии.

2. Добро и зло — это категории этики, характеризующие моральное сознание. Именно через призму этих понятий можно оценить поступки любого человека.

Добро — это идеал, образец поступков и отношений между людьми, а также способ оценки, выражающий положительное значение поведения людей в его отношении к этому идеалу.

Зло — противоположность добра, это то, что стремится устранить и исправить мораль. Как противоположность добру зло разрушает взаимоотношения и сотрудничество людей, распространяет вражду между ними; препятствует развитию человеческих способностей.

В современном понимании в части добра обычно относят любовь, справедливость, счастье, добродетель, созидание. В части зла — разрушение, порок, умышленное причинение вреда, дискриминацию, унижение, акты не избирательного насилия.

3. Общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Светский или социальный этикет - это свод правил вежливости, демонстрирующих достоинство человека, его уважение собеседнику и к обществу.

Религиозный этикет - универсальные правила общения с представителями культа той или иной конфессии и нахождения в храмах.

Деловой этикет - это правила формального поведения в контексте бизнес-коммуникаций, которые включают проведение деловых встреч, презентаций, приемов, правила пользования визитными карточками, правила деловой переписки, правила обмена подарками и сувенирами, правила телефонных переговоров и т.д.

Воинский этикет - это свод уставных, формальных и общепринятых правил поведения военнослужащих в сфере их деятельности и коммуникаций.

Корпоративный этикет - это свод коммуникативных правил вежливого поведения, применяемых сотрудниками организации между собой и в отношениях организации с внешней средой.

4. Делайте все вовремя. Опоздания являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Закон Мерфи: все дела занимают больше времени, чем Вам кажется. А все помехи обязательно возникают, особенно когда на носу день сдачи.

· Никогда никому не рассказывайте того, что Вам приходится услышать о личной жизни сослуживца.

· Будьте любезны, доброжелательны и приветливы

· Думайте о других, а не только о себе, внимание должно проявляться к окружающим. Уважайте мнение других. Прислушивайтесь к критике и советам начальства

· Одевайтесь, как положено первое впечатление складывается при первой встрече.

Приглаждайтесь к людям

· Говорите и пишите ясным языком. Тот, кто умеет четко выражать свои мысли, обладает большим преимуществом:

— хороший язык изложения информации

— не употреблять бранных слов

— хорошие деловые манеры.

5. Вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь.

Невербальное общение — это передача информации с помощью несловесных знаков, таких как позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.2 Профессиональная этика и этикет	ОК 05, ОК 06, ОК 09

Вопросы (письменно ответить)

1. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?

2. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:

а) Кассир Сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

Ключ к письменным вопросам по теме «Профессиональная этика и этикет»

1. Профессиональная этика — это совокупность моральных правил, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей в трудовой сфере. Она реализуется через систему кодексов поведения, предписывающих определённый тип нравственных взаимоотношений между людьми.

Кодексы профессиональной этики не являются правовыми актами. Они содержат нравственно-этические нормы, к

2. а) В случае с кассиром Сбербанка, его действия не соответствуют нравственным требованиям, так как его отсутствие на рабочем месте вызвало задержку в обслуживании клиентов. Кассир должен был осознавать, что его обязанность - предоставить качественное обслуживание клиентам, а отлучившись с рабочего места, он нарушил это правило. При этом, хорошим шагом было его извинение перед клиентами, но все же его безответственное поведение вызвало негативные последствия для других. Для соответствия нравственным требованиям, работнику важно быть ответственным, дисциплинированным и уважительным к своим обязанностям и клиентам.

б) В ситуации с продавщицей в секции самообслуживания, мы видим более позитивный пример. Действия продавщицы соответствуют нравственным требованиям, так как она была спокойной, обратила внимание на покупательницу, которая была растеряна после инцидента с упавшей обувью. Продавщица поставила обувь на место и утешающе сказала, что это нормальное явление. Ее действия были эмпатичными и поддерживающими, она помогла справиться с ситуацией покупательнице. Для соответствия нравственным требованиям, работнику важно проявлять эмпатию, уважение и готовность помочь другим в сложных ситуациях.

Таким образом, для соответствия нравственным требованиям работникам в подобных ситуациях нужно проявлять ответственность, доброжелательность, эмпатию и уважение к клиентам, следить за своим поведением и действиями, чтобы не создавать негативных последствий для других.

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.3. Имидж делового человека	ОК 05, ОК 06, ОК 09

«Имидж делового человека». Вопросы (письменно ответить)

1. Что вы понимаете под понятием «имидж»?
2. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
3. Что означает «быть элегантным»?

Ключ к письменным вопросам по теме «Имидж делового человека».

1. Имидж - сформировавшийся образ делового человека, подчеркивающие ценностные качества человека, которые делают его привлекательным в глазах других людей. Обретение привлекательного имиджа не является самоцелью, но составляет важную часть профессиональных качеств делового человека, поскольку от имиджа часто зависит готовность людей к сотрудничеству.

2. Деловой этикет предусматривает несколько правил ношения костюма.

Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Исключения - пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но они не принадлежат к деловой одежде. Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука.

Рубашка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантным, если её манжеты видны из-под рукавов пиджака примерно на 1,5 - 2 см. Лучше всего подобрать рубашку, на которой нет нагрудных карманов.

Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части. Завязанный галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимы по своему назначению. Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке.

Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном. Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета - тёмно-синий, тёмно-серый, чёрный

Не надевайте пёстрых рубашек. Носите не слишком яркие галстуки без броских узоров. Галстук должен быть светлее костюма и темнее рубашки.

Не допускайте несовместимости узоров деталей вашей одежды.

Всегда надевайте носки тёмных расцветок.

Несколько простых советов:

Светлые костюмы носите днём, тёмные - вечером. Галстук к вечернему костюму лучше всего подбирать из натурального или искусственного шёлка.

В официальной обстановке пиджак должен быть застёгнут. Полностью расстегнуть его пуговицы можно во время ужина или сидя в кресле театра. Вставая, необходимо застегнуть пиджак на верхнюю пуговицу.

Всегда держите выходной костюм в полном порядке. Это же относится к обуви, носкам, запонкам. Не стремитесь угнаться за модой. Лучше выглядеть не модно, но хорошо, чем модно и плохо. Имейте при себе два носовых платка. Первый, "рабочий", должен находиться в кармане брюк. Второй - всегда абсолютно чистый - во внутреннем кармане пиджака.

3. Быть элегантным означает:

Иметь изысканный, изящный вид и манеры. Человек одет просто, строго, но со вкусом, и держится с изяществом.

Выражать цивилизованную красоту. Характеризуется благородной простотой, спокойствием, расслабленностью, строгостью и плавностью.

Быть образованным и культурным. Элегантный человек умеет выбирать из увиденного и услышанного ту «изюминку», которая делает его таковым.

Элегантными могут быть предмет одежды, ресторан, кафе, аромат духов или какой-либо другой объект, который хорошо сочетается с окружающим и вызывает приятные ощущения.

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.4. Деловая беседа.	ОК 05, ОК 06, ОК 09

«Деловая беседа». Вопросы (письменно ответить)

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.

Ключ к письменным вопросам по теме «Деловая беседа».

1. Деловая беседа не может проходить спонтанно, потому что организация сотрудничества требует точных формулировок и взвешенного подхода к реализации намеченной цели.

Спонтанная беседа усложняет процесс обсуждения взаимовыгодных условий договора.

2. Структура деловой беседы:

Подготовка к деловой беседе

Установление места и времени встречи

Начало беседы: вступление в контакт

Постановка проблемы и передача информации

Аргументирование

Опровержение доводов собеседника

Анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников

Принятие решения

Фиксация договоренности

Выход из контакта

Анализ результатов беседы, своей тактики общения. Рассмотрим кратко каждый из этапов

3. Многогранность задачи начального этапа деловой беседы заключается в следующем:

Установление контакта с партнёром. Важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения.

Создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения. Например, доброжелательная атмосфера встречи зависит от пунктуальности и готовности встретить гостя у дверей кабинета.

Привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме. Первые фразы и вопросы, которые могут не иметь прямого отношения к теме разговора, помогают ободрить собеседника и расположить его к себе.

Таким образом, начальный этап беседы влияет на весь её дальнейший ход и определяет отношение собеседника к инициатору и к самой беседе.

4. Несколько приёмов, которые помогают партнёру чувствовать себя уверенно:

Установить визуальный контакт. Это поможет собеседнику почувствовать доверие и произвести впечатление уверенного в себе человека.

Чётко формулировать и озвучивать свои потребности и ожидания. Решительный собеседник знает, что ему нужно, поэтому прямо заявляет об этом.

Задействовать правильный язык тела. Важно поддерживать энергичный, решительный и расслабленный язык тела, следить за своей осанкой.

Давать простые ответы. Стоит использовать в ответах меньше слов, чтобы реплики не звучали неуверенно.

Улыбаться. Улыбка располагает к сотрудничеству и делает разговор более приятным.

Найти что-то общее. Заранее нужно узнать об общих знакомых и общих интересах и невзначай упоминать их в разговоре. Это позволит установить взаимопонимание и разрядить обстановку.

5. Основная сущность заключительного этапа деловой беседы заключается в принятии окончательного решения.

Решение должно излагаться ясно, четко и убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч.

На этом этапе также рекомендуется поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества.

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.5. Культура телефонного общения	ОК 05, ОК 06, ОК 09

«Культура телефонного общения». Вопросы (письменно ответить)

1. Как пригласить к телефону коллегу?
2. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
3. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

Ключ к письменным вопросам по теме «Культура телефонного общения».

1. Правильней пригласить коллегу к телефонному разговору, обратившись по имени-отчеству. В случае, если коллега отсутствует, нужно попросить собеседника представиться, записать его данные и номер телефона (если что-то срочное) или же попросить его перезвонить через некоторое время.

2. Во время телефонного разговора нельзя делать следующее:
Употреблять напитки и пищу.

Жевать жевательную резинку.

Использовать нецензурные, просторечные, жаргонные выражения, слова «паразиты», грубые слова и высказывания.

Отрицательно отзываться о компании, сотрудниках и действиях клиента.

Провоцировать конфликт и обвинять клиента.

Отвлекаться на посторонние предметы и разговоры.

Перебивать и поправлять собеседника.

Создавать посторонние шумы.

«Завешивать» клиента и оставлять его более чем на 1 минуту.

Разглашать конфиденциальную информацию.

3. Служебный телефон не рекомендуется использовать для личных разговоров по следующим причинам:

Это может мешать выполнению трудовых обязанностей. Например, разговор по телефону может создавать риск наступления угрозы людям или отвлекать от непосредственной работы с клиентами.

Работодатель вправе установить запрет на личные разговоры. Согласно статье 8 Трудового кодекса, он может сделать это в локальном нормативном акте, например, в правилах внутреннего трудового распорядка. За нарушение запрета к сотруднику могут применить меры дисциплинарной ответственности (замечание, выговор, увольнение).

Рабочий телефон — это средство связи, а не общения. Приёмная — это зона конфиденциальной информации. Занимать рабочий телефон надолго, кроме случаев острой необходимости, неэтично.

Тест по разделу **Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика.**

Задание	Компетенции
1. Выберите один вариант ответа. Деловое общение - это: 1) общение, при котором учитывают особенности личности, но при этом доминируют интересы дела, 2) общение между родственниками, друзьями, когда степень близости коммуникантов очень велика, 3) общение, в процессе которого используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия и т.д., скрывающие истинные намерения собеседников, 4) общение, направленное на извлечение односторонней выгоды.	ОК 05, ОК 06, ОК 09
2. Выберите один вариант ответа. К нормам делового этикета не относится: 1) скромность, 2) щедрость, 3) пунктуальность 4) вежливость.	ОК 05, ОК 06, ОК 09
3. Выберите один вариант ответа. К особенностям делового общения не относится: 1) общение на основе деловых интересов, 2) наличие высшего образования у всех участников коммуникации, 3) направленность общения на повышение качества деятельности, 4) регламентированность.	ОК 05, ОК 06, ОК 09

4. Выберите один вариант ответа. Какое из данных толкований наиболее точно соответствует понятию «имидж делового человека»? 1) косметика, костюм, дорогие аксессуары, 2) целенаправленно сформированный образ, 3) индивидуальный стиль, 4) авторитет.	ОК 05, ОК 06, ОК 09
5. Выберите один вариант ответа. К слагаемым имиджа делового человека не относится: 1) внешний вид, 2) актерские данные, 3) поведение, 4) речевая культура.	ОК 05, ОК 06, ОК 09
6. Выберите один вариант ответа. Какая из приведенных характеристик не относится к слагаемым положительного речевого имиджа? 1) богатая лексика, 2) бурная жестикуляция, 3) четкая дикция, 4) доброжелательная интонация	ОК 05, ОК 06, ОК 09
7. Выберите один вариант ответа. Какое выражение не подходит для сферы делового общения? 1) Простите, я не совсем понял Вас. 2) Вы ошиблись номером, перезвоните. 3) Слушаю Вас. 4) Хочется с Вами поболтать пару минут.	ОК 05, ОК 06, ОК 09
8. Выберите один вариант ответа. Предметом этики деловых отношений является: 1) деятельность по эффективному достижению нравственной цели; 2) нравственность в деловой сфере; 3) механизмы функционирования общества в рамках делового общения. 4) регулятор деловых отношений.	ОК 05, ОК 06, ОК 09
9. Выберите один вариант ответа. Предметом изучения деловой этики не является: 1) взаимоотношения коллектива и общества; 2) качества личности специалиста; 3) взаимоотношения специалиста и объекта его деятельности; 4) индивидуальные особенности человека.	ОК 05, ОК 06, ОК 09
10. Выберите один вариант ответа. Деловой этикет – это... 1) применение этических принципов к деловым ситуациям; 2) формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности; 3) общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе; 4) установленный порядок поведения где-либо.	ОК 05, ОК 06, ОК 09

11. Выберите один вариант ответа. Одна из функций делового этикета: 1) является одним из главных "орудий" формирования имиджа; 2) регулирует поведение людей в соответствии с требованиями морали; 3) ориентирует человека в мире окружающих его культурных ценностей; 4) позволяет человеку оценивать и по возможности оправдывать свое поведение с помощью нравственной мотивации.	ОК 05, ОК 06, ОК 09										
12. Выберите один вариант ответа. Профессиональная этика – это: 1) совокупность правил, регулирующих отношения, которые возникают в процессе делового общения; 2) совокупность материальных ценностей; 3) совокупность моральных стандартов; 4) совокупность правил поведения предпринимателей.	ОК 05, ОК 06, ОК 09										
13. Выберите один вариант ответа. Кто впервые использовал понятие «этика»: 1) Сократ; 2) Платон; 3) Аристотель; 4) Конфуций.	ОК 05, ОК 06, ОК 09										
14. Выберите один вариант ответа. Какой принцип не является принципом деловой этики? 1) честность, порядочность, пунктуальность, ответственность; 2) уважительное, тактичное, корректное отношение к окружающим; 3) соблюдение культуры речи; 4) выбор любых средств для достижения поставленных целей.	ОК 05, ОК 06, ОК 09										
15. Установите соответствие между принципами деловой этики и их содержанием: <table border="1" data-bbox="240 1332 1257 1892"> <thead> <tr> <th data-bbox="240 1332 762 1406">Принцип деловой этики</th><th data-bbox="762 1332 1257 1406">Содержание принципов деловой этики</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="240 1406 762 1590">1. Соблюдение конфиденциальности</td><td data-bbox="762 1406 1257 1590">а) инициативное проявление доброй воли и оказание безвозмездной помощи нуждающимся членам общества.</td></tr> <tr> <td data-bbox="240 1590 762 1706">2. Благотворительность</td><td data-bbox="762 1590 1257 1706">б) сохранение в тайне только информации о добросовестном и законопослушном поведении.</td></tr> <tr> <td data-bbox="240 1706 762 1821">3. Экологический принцип</td><td data-bbox="762 1706 1257 1821">в) отношение к работе как «служению» своему делу и обществу в целом.</td></tr> <tr> <td data-bbox="240 1821 762 1892">4. Профессионализм</td><td data-bbox="762 1821 1257 1892">г) ненанесение ущерба природе</td></tr> </tbody> </table>	Принцип деловой этики	Содержание принципов деловой этики	1. Соблюдение конфиденциальности	а) инициативное проявление доброй воли и оказание безвозмездной помощи нуждающимся членам общества.	2. Благотворительность	б) сохранение в тайне только информации о добросовестном и законопослушном поведении.	3. Экологический принцип	в) отношение к работе как «служению» своему делу и обществу в целом.	4. Профессионализм	г) ненанесение ущерба природе	ОК 05, ОК 06, ОК 09
Принцип деловой этики	Содержание принципов деловой этики										
1. Соблюдение конфиденциальности	а) инициативное проявление доброй воли и оказание безвозмездной помощи нуждающимся членам общества.										
2. Благотворительность	б) сохранение в тайне только информации о добросовестном и законопослушном поведении.										
3. Экологический принцип	в) отношение к работе как «служению» своему делу и обществу в целом.										
4. Профессионализм	г) ненанесение ущерба природе										

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.1. Общение	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Общение — основа человеческого бытия». Вопросы (письменно ответить)

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Какие виды общения вам известны?
4. Какие формы общения вам известны?
5. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
6. В чем сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
7. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?

Ключ к письменным вопросам по теме «Общение».

1. Общение — это процесс взаимодействия между людьми, в результате которого происходит обмен информацией.

Наличие членораздельной речи позволило человеку создать языки, которые и стали основным средством общения.

Социальная деятельность человека построена на общении с другими людьми. Мы передаём информацию собеседнику и одновременно с этим должны получать и воспринимать информацию от него.

Общение можно назвать сложной деятельностью, так как оно включает в себя разные процессы, задействующие как логику, так и чувства.

Человек учится общаться в процессе социализации и овладевает навыками коммуникации. Благодаря социальной природе человека общение становится для него естественным процессом.

Умение слушать других людей является основой общения.

Если каждый в процессе общения будет пытаться разговаривать только сам и доказывать свою точку зрения, то конструктивного общения не получится.

Общение необходимо для того, чтобы поделиться мыслями, узнать новое, получить новые навыки. Поэтому важно не просто слушать, что тебе говорят, но и слышать, то есть понимать суть того, о чём тебе пытается человек сказать.

Также следует обращать внимание на невербальные признаки общения.

2. Основная задача делового общения заключается в продуктивном сотрудничестве, стремлении к сближению целей, установлению и улучшению партнерских отношений.

Деловое общение — это предметно-целевая деятельность, которая направлена на организацию и оптимизацию определённого вида предметной деятельности.

3. Можно выделить несколько основных видов общения.

1. Когнитивное. Люди общаются для того, чтобы обменяться данными. К примеру, учитель общается с учеником. Это происходит с целью обмена информацией и получения новых данных.

2. Эмоциональное. Люди общаются ради того, чтобы получить некие эмоции.

3. Материальное. Общение ради получения выгоды или услуг. Так общаются продавец и покупатель, начальник и подчиненный.

4. Мотивационное. Происходит для мотивации, побуждения к какому-либо действию. Когда кто-то кого-то подбадривает, стимулирует.

4. Существуют следующие формы общения:

Прямое общение — естественный контакт лицом к лицу при помощи вербальных (речевых) и невербальных (жесты, мимика) средств, когда информация лично передаётся одним из участников другому.

Косвенное общение — включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение — осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и пр.

Опосредованное общение — неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

5. Действие - это акт деятельности, событие.

Взаимодействие - это взаимная деятельность, т. е. деятельность одного субъекта влияет на второго, а деятельность второго, соответственно, на первого.

Действие порождает взаимодействие.

6. Транзакционный анализ — это психологическая модель, которая служит для описания и анализа поведения человека как индивидуально, так и в составе групп.

Согласно транзакционному анализу, в каждом человеке можно выделить три эго-состояния:

Родитель — содержит установки и поведение, перенятые извне, в первую очередь — от родителей.

Взрослый — не зависит от возраста личности. Ориентирован на восприятие текущей реальности и на получение объективной информации.

Ребёнок — содержит все побуждения, которые возникают у ребёнка естественным образом. Также содержит запись ранних детских переживаний, реакций и позиций в отношении себя и других.

Во время общения (обмена транзакциями) эго-состояния человека взаимодействуют с эго-состояниями его партнёра по общению.

7. Наиболее распространёнными формами взаимодействия являются:

Кооперация (от латинского слова — сотрудничество). Предусматривает совместное достижение целей.

Конкуренция (от латинского слова — сталкиваюсь). Предполагает создание затруднений и препятствий в достижении целей.

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.2. Психологические аспекты общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Психологические аспекты общения». Вопросы (письменно ответить)

1. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
4. Для чего нужны «техники общения»?
5. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
6. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.

Ключ к письменным вопросам по теме «Психологические аспекты общения».

1. Чтобы действительно понять и воспринимать информацию, нужно не просто слушать, а активно слышать, т.е. обращать внимание, понимать и улавливать смысл и значимость звуков или слов.

2. Рефлексивное слушание предполагает, что если собеседник уже высказался, то необходимо повторить главные пункты его монолога своими словами и поинтересоваться, то ли он имел в виду.

Это обеспечивает защиту от неясностей и недопонимания. Рефлексивное слушание является объективной обратной связью с говорящим, используемой в качестве контроля точности восприятия услышанного.

3. Приёмы рефлексивного слушания:

Выяснение — обращение к говорящему за уточнением.

Перефразирование — формулировка той же мысли иначе.

Отражение чувств — акцент делается на отражении слушающим чувств, выраженных говорящим, его эмоционального состояния, установок.

Резюмирование — подытоживание основных идей и чувств говорящего.

4. Техника общения — это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы — предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное. Техника общения. Техника— это то, с чего можно начать общение. Благодаря технике, мы можем развивать базовые социальные навыки, необходимые для эффективного общения.

5,6. Темперамент — это совокупность индивидуальных особенностей: общей подвижности и эмоциональной возбудимости.

Выделяют четыре типа темперамента:

Сангвиник. Энергичный, любит быть в центре внимания и легко находит контакт с людьми, но обладает низкой чувствительностью. Сангвиники обычно активно жестикулируют, быстро двигаются и громко смеются.

Холерик. Решительный, целеустремлённый и энергичный человек. Часто проявляет лидерские качества и ставит перед собой амбициозные цели.

Флегматик. Обычно спокоен, стабилен и сдержан в своих эмоциях. Обладает огромным запасом терпения и спокойно переносит стрессовые ситуации.

Меланхолик. Очень чувствительная и эмоциональная личность. Склонна к рефлексии, самоанализу и размышлениям о смысле жизни.

Редко встречаются «чистые» типы темперамента, обычно у человека доминирует один набор черт, к которому примешиваются другие особенности.

Важно отметить, что темперамент не стоит путать с характером: это разные понятия. Характер может меняться с возрастом и под воздействием, например, стресса, а темперамент зависит от типа психики, который не меняется.

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения			
Тема	2.3.Особенности делового общения	делопроизводителя	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Особенности делового общения делопроизводителя». Вопросы (письменно ответить)

1. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
2. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.
3. Назовите роль психологии в повышении культуры общения

Ключ к письменным вопросам по теме «Особенности делового общения делопроизводителя».

1. Всего в классификации представлено 9 «абстрактных типов» собеседников:

«Вздорный человек («нигилист»)

«Позитивный» человек

«Всезнайка»

«Болтун»
«Трусишка»
Хладнокровный, неприступный собеседник
«Незаинтересованный собеседник»
«Важная птица»

3. Роль психологии в повышении культуры общения заключается в том, что она помогает:

Понимать процесс коммуникации. Психология изучает вербальные и невербальные формы взаимодействия, язык общения и мастерство убеждения, рассматривает разнообразные инструменты общения.

Устранять барьеры в процессе общения. Люди не только устанавливают друг с другом контакты, но и объединяются для создания одного продукта, воплощения общей идеи, реализации одних и тех же задач.

Разрешать конфликты. Для результативной работы и комфортного климата в группе людей важно научиться слышать другого, находить точки соприкосновения, договариваться.

Учитывать культурную среду. Культурные различия могут влиять на способ восприятия информации, поэтому необходимо быть внимательным и уважительным к культурным аспектам.

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.4 Конфликты в деловом общении	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Конфликты в деловом общении». Вопросы для письменного контроля.

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.5. Поведение в конфликте.	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Поведение в конфликте». Вопросы (письменно ответить).

1. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
2. Какая стратегия характерна для вас?
3. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
4. Что запрещено в конфликте?

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
--	----------------------------

Тест по теме «Психологические стороны делового общения»

Задание	Компетенции
1. Выберите один верный вариант ответа. К коммуникативным барьерам не относятся: 1) неприязнь к партнеру; 2) религиозная принадлежность; 3) дефекты речи; 4) внешняя обстановка.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
2. Выберите один верный вариант ответа. К вербальным средствам общения относятся: 1) паузы; 2) тембр; 3) слова; 4) интонация.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
3. Как называется позиция, при которой собеседники сидят по одну сторону стола: а) соревновательно-оборонительная позиция; 2) позиция непринужденного общения; 3) позиция сотрудничества; 4) независимая позиция.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
4. Выберите один верный вариант ответа. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от 1 до 3 метров: 1) публичная зона; 2) личная зона; 3) социальная зона; 4) интимная зона.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
5. Выберите один верный вариант ответа. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза: 1) все время разговора; 2) 2/3 времени разговора; 3) половину времени разговора; 4) иногда.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
6. Выберите один верный вариант ответа. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит: 1) он готов внимательно Вас слушать; 2) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован; 3) ему неинтересна тема беседы, он не согласен с Вами; 4) ему просто некуда девать руки.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
7. Выберите один верный вариант ответа. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый	ОК 01, ОК 02, ОК 04

широкий шаг человек делает, когда испытывает: 1) скуку; 2) гордость; 3) печаль; 4) досаду.	
8. Выберите один верный вариант ответа. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании? 1) постукивание по столу пальцами; 2) потирание ладоней; 3) руки в боки на пояснице; 4) почесывание шеи.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
9. Выберите один верный вариант ответа. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам: 1) свою неприязнь; 2) свое желание Вас ударить; 3) свою неуверенность; 4) свое расположение к Вам.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
10. Выберите один верный вариант ответа. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно: 1) неуверенный в себе человек, все копирует; 2) нервничает, взволнован; 3) хочет поскорее расстаться с Вами; 4) расположен к Вам, согласен с Вами.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
11. Выберите один верный вариант ответа. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову: 1) он устал, хочет расслабиться; 2) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство; 3) он открыт для равноправного диалога; 4) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
12. Выберите один верный вариант ответа. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит: 1) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного; 2) он выигрывает время для раздумий; 3) он сдерживает свою реакцию неодобрения; 4) он не уверен в себе, замкнут.	ОК 01, ОК 02, ОК 04
13. Выберите один верный вариант ответа. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что: 1) он пытается себя сдерживать, контролировать; 2) он чувствует свое превосходство; 3) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен; 4) он оценивает Ваши слова.	ОК 01, ОК 02, ОК 04

14. Установите соответствие между жестами их значениями:		ОК 01, ОК 02, ОК 04
1. Жесты открытости	а) рука прикрывает рот	
2. Жесты защиты	б) рука у щеки	
3. Жесты оценки	в) расстегивание пиджака	
4. Жесты скрытности	г) скрещивание рук	
15. Выберите один верный вариант ответа. Каково влияние невербальной коммуникации в общении?		ОК 01, ОК 02, ОК 04
1) 20%;		
2) 40%;		
3) 70%;		
4) 85%.		

Итоговая аттестация (дифференцированный зачет в виде устного опроса)

Задание для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Соотношение понятий «мораль», «нравственность», «этика».
2. Вербальное общение. Коммуникативные барьеры.
3. Невербальное общение. Виды невербального общения.
4. Этикет приветствий и представлений.
5. Понятия «профессиональная этика», «деловая этика».
6. Профессиональная этика и этикет
7. Обратная связь в деловом взаимодействии.
8. Имиджи и его составляющие.
9. Одежда и аксессуары делового мужчины.
10. Одежда и аксессуары деловой женщины.
11. Речевой этикет в деловом общении.
12. Культура телефонного общения
13. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
14. Этика использования средств выразительности деловой речи.
15. Классификация общения. Особенности делового общения.
16. Восприятие в процессе общения.
17. Общение как взаимодействие.
18. Тип собеседника. Роль психологии в повышении культуры общения.
19. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
20. Конфликт и его структура.
21. Стратегия поведения в конфликте
22. Виды конфликтов.
23. Правила поведения в конфликтах. Способы предотвращения конфликта.