Государственное автономное профессиональное

образовательное учреждение Чувашской Республики

«Цивильский аграрно-технологический техникум»

Министерства образования и молодежной политики

Чувашской Республики

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Цивильск, 2022

**Карпова А.С.**

Методические указания и по дисциплине «Психология общения» для студентов заочной формы обучения/ А.С. Карпова – Цивильск, 2022.-38 с.

Рецензент: Моисеев И.Н., преподаватель

Составитель: Карпова А.С., преподаватель

Методические указания составлены в соответствии с характеристикой профессиональной деятельности выпускников и требований к результатам освоения дисциплины «Психология общения» и адресованы студентам заочной формы обучения в помощь для организации самостоятельной работы по изучению материалов дисциплины.

Методические указания содержат рекомендации по изучению теоретического блока, а также вопросы по итоговой аттестации.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение…………………………………………………………….. | 4 |
| 1. Тематический план и содержание дисциплины | 5 |
| 2 Содержание самостоятельных работ | 6 |
| 3. Характеристика заданий самостоятельных работ | 7 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины………. | 10 |
| 4.1 Диагностический инструментарий | 10 |
| 4.1. Контрольная работа……………………………………………. | 26 |
| 4.2. Вопросы к дифференцированному зачету | 24 |
| 5. Информационное обеспечение дисциплины | 40 |

**ВВЕДЕНИЕ**

Уважаемый студент! Самостоятельная работа по заочной форме обучения является основным видом учебной деятельности.

Методические указания к дисциплине «Психология общения» являются частью программы базовой подготовки специалистов среднего звена Цивильского аграрно-технологического техникума Минобразования Чувашии по 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет, разработанных в соответствии с ФГОС СПО.

 Содержание дисциплины «Психология общения» разбито на смысловые разделы, которые изучаются по темам.

Если Вами не освоен теоретический материал или у Вас возникают трудности при выполнении самостоятельных работ, необходимо обратиться за помощью к преподавателю или попытаться ещё раз самостоятельно с помощью данных методических указаний пройти весь образовательный маршрут по проблемному разделу.

 ***В результате освоения дисциплины*** «Психология общения» ***студент должен знать:***

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности,

- роли и ролевые ожидания в общении,

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения,

- механизмы взаимопонимания в общении,

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов,

- этические принципы общения.

 ***студент должен уметь:***

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности,

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

В Цивильском аграрно-технологическом техникуме Минобразования Чувашии на дисциплину «Психология общения» по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет, отводится 32 часа, в том числе 10 часов аудиторной нагрузки и 22 часа самостоятельной работы студентов.

По итогам изучения дисциплины проводится дифференцированный зачет.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Объем часов, всего** | **Самостоятельная работа** | **Аудиторные занятия** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Раздел 1. Введение в учебную дисциплину**  | **2** | **-** | **2** |
| **Раздел 2. Виды и стороны общения** | **20** | **9** | **6** |
| **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | **6** | **6** | **-** |
| **Раздел 4. Этические формы общения** | **4** | **2** | **2** |
|  | ***32*** | ***22*** | ***10*** |

**1. Тематический план и**

**содержание учебной дисциплины**

**«Психология общения»**

2. Содержание самостоятельных работ

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Самостоятельная работа обучающихся** |
| Раздел 1. Введение в учебную дисциплину  | ***Составить опорный конспект по теме:*** Роль общения в профессиональной деятельности человека. |
| Раздел 2. Виды и стороны общения |   |
| Тема 2.1. Общение - основачеловеческого бытия  | ***Подготовка сообщений по теме:*** «Причины возникновения манипуляций в межличностном общении», «Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения». |
| Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | ***Подготовка определений, работа со словарем:*** - Определение закономерностей и ошибок каузальной атрибуции, встречающихся в повседневной жизни.- Определение значения стереотипа в профессиональной деятельности.- Определение факторов, влияющих на восприятие и понимание людей.- Определение роли восприятия в развитии межличностного общения. |
|  Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | Подготовка к практической работе: Определить связи «действие» и «взаимодействие» Определить тип межличностного общения, характерного для «контролера» и «понимателя». |
| Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | ***Составить опорный конспект по теме:*** Вербальные средства общения.Развитие техники установления контакта и активного слушания. |
| Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики | Отработка методов деловой дискуссии, и публичных выступлений. |
| Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения |  |
| Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики | ***Контрольная работа №1******Подготовка проекта*** «Конфликтные ситуации на производстве и стратегии их разрешения» Составление рекомендаций по работе с конфликтами в учреждениях. |
| Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | ***Подготовка сообщения на темы:*** «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»  |
| Раздел 4. Этические формы общении |  |
| Тема 4.1.Общие сведения об этической культуре | Разработка принципов делового этикета в профессии. |

3. Характеристика заданий самостоятельных работ

1. Подготовка информационного сообщения - это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером - сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения - до 5 мин.

Роль студента:

* собрать и изучить литературу по теме;
* составить план или графическую структуру сообщения;
* выделить основные понятия;
* ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
* оформить текст письменно;
* сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

2. Написание аннотации - это вид внеаудиторной самостоятельной работы студентов по написанию краткой характеристики книги, статьи, рукописи. В ней излагается основное содержание данного произведения, даются сведения о том, для какого круга читателей оно предназначено. Работа над аннотацией помогает ориентироваться в ряде источников на одну тему, а также при подготовке обзора литературы.

Студент должен перечислить основные мысли, проблемы, затронутые автором, его выводы, предложения, определить значимость текста.

Роль студента:

* внимательно изучить информацию;
* составить план аннотации;
* кратко отразить основное содержание аннотируемой информации;
* - оформить аннотацию и сдать в установленный срок.

Оформление аннотации

АННОТАЦИЯ

на первоисточник (статью, книгу, сочинение и пр.)

Фамилия автора, полное наименование работы, места и год издания.

1. Краткие сведения об авторе.
2. Вид издания (статья, книга, учебник, сочинение и пр.).
3. Целевая аудитория издания.
4. Цели и задачи издания.
5. Структура издания и краткий обзор содержания работы.
6. Основные мысли, проблемы, затронутые автором.
7. Выводы и предложения автора по решению затронутых проблем.

Автор аннотации.

3. Составление опорного конспекта - представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта - облегчить запоминание. В его составлении используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) - опорные сигналы. Опорный конспект - это наилучшая форма подготовки к ответу и в процессе ответа. Составление опорного конспекта к темам особенно эффективно у студентов, которые столкнулись с большим объемом информации при подготовке к занятиям и, не обладая навыками выделять главное, испытывают трудности при ее запоминании.

Опорные конспекты могут быть проверены в процессе опроса по качеству ответа студента, его составившего, или эффективностью его использования при ответе другими студентами.

Роль студента:

* изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
* установить логическую связь между элементами темы;
* представить характеристику элементов в краткой форме;
* •оформить работу и предоставить в установленный срок.
*
* **4. Контроль и оценка результатов**
* **освоения дисциплины**

4.1 Диагностический инструментарий

Тест №1: Насколько вы общительны?

Цель: определение уровня общительности

Инструкция: для того, чтобы определить все плюсы и минусы ваших способностей к общению, ответы необходимо давать быстро, не слишком задумываясь. Только тогда результат будет правильный. Желаем удачи.

На каждое утверждение выберите свой вариант ответа:

1. Среди перечисленных вещей вашего дома для вас важнее всего:

а) пишущая машинка или компьютер;

б) стереосистема, музыкальный центр;

в) книги и журналы;

г) телефон,

д) телевизор.

1. Когда вам сообщают какую-то новость, для вас в ней самым важным является:

а) тот, от кого вы слышите эту новость;

б) то, как вы узнали эту новость (от соседей, по телевизору, из газеты);

в) момент, когда вы узнали эту новость;

г) содержание новости;

д) время, которое вам нужно, чтобы сообщить эту новость другим.

1. Наилучший способ выразить себя:

а) слова;

б) выражение вашего лица и жестикуляции;

в) момент, когда вы узнали новость;

г) эмоции и чувства.

1. Если у вас глубокой ночью раздается телефонный звонок, вы думаете, что это:

а) коллега по работе;

б) кто-то, кто не правильно набрал номер;

в) знакомый, который хочет перемолвиться словом;

г) близкий друг, которому нужна ваша помощь;

д) член семьи, или кто-то, кто любит вас.

1. В какой ситуации умение общаться наиболее необходимо:

а) чтобы сделать замечание тому, кто рассердил вас;

б) чтобы объяснить человеку то, что он не знает;

в) чтобы дать точную информацию человеку, впервые попавшему в ваш город;

г) чтобы запомнить что-то по телефону;

д) чтобы сказать кому-то, что он вам нравится, что вы его любите.

1. Представьте себе чашку кофе. Первое, что вам приходит в голову - это:

а) кофейный аромат;

б) неплохо было бы позавтракать;

в) процесс приготовления кофе;

г) бар, заполненный людьми;

д) удовольствие, которое вы получаете, когда пьете этот напиток.

1. Когда вы разговариваете с кем-то, для вас важно:

а) внимательно слушать, что вам говорят;

б) как можно быстрее сказать все, что вы хотите;

в) быть уверенным, что ваш собеседник хорошо понимает вашу точку зрения;

г) не забыть ничего, из того, что вы хотели сказать;

д) не говорить о вещах, которые могут быть непонятны собеседнику;

1. Что вы думаете, когда видите какую-нибудь рекламу:

а) насколько в действительности привлекательно то, что рекламируется;

б) где это можно купить;

в) кем задумана эта вещь и кем она выполнена;

г) кто обращает внимание на эту рекламу, кого она заинтересует;

д) какие подвохи скрыты в рекламе.

1. Вам нравятся люди, которые предпочитают общаться с другими с помощью:

а) писем;

б) конкретных действий;

в) слов (устным путем);

г) эмоции и чувств;

д) жестикуляции и мимики.

1. Работа спасателя на пляже вас привлекает возможностью:

а) наблюдать за отчаянными пловцами, не упускать их из виду;

б) убеждать малодушных попытаться нырнуть;

в) учить плаванию детей и всех, кто не умеет плавать;

г) содержать пляж в чистоте;

д) помогать всем кто нуждается в помощи.

**Ключ к тесту:**

|  |  |
| --- | --- |
| №вопроса | Буквенный индекс ответа и балл |
| А | Б | В | Г | Д |
| 1 | 8 | 2 | 5 | 10 | 0 |
| 2 | 4 | 7 | 1 | 10 | 0 |
| 3 | 3 | 0 | 6 | 10 | 0 |
| 4 | 1 | 0 | 4 | 7 | 10 |
| 5 | 8 | 0 | 5 | 10 | 2 |
| 6 | 3 | 0 | 2 | 10 | 8 |
| 7 | 10 | 3 | 9 | 6 | 0 |
| 8 | 5 | 8 | 0 | 2 | 10 |
| 9 | 1 | 0 | 10 | 7 | 4 |
| 10 | 6 | 10 | 9 | 0 | 3 |

Результаты:

от 0 до 41: вы интроверт. Вы не особенно любите слушать других, так как вас не очень-то волнует их мнение. Вы ожидаете от других только того, что вам самому нужно, вас завышенная самооценка. Поэтому вам трудно обращаться с другими людьми.

от 42 до 49 : вы человек в себе. Часто, когда вы разговариваете, у вас возникает ощущение, что вы обращаетесь к стене: вас не понимают. Вы чувствуете себя одиноким. Но вам хотелось бы, чтобы другие понимали вас, чтобы вы лучше понимали других. Общение для вас не удовольствие, а тяжелая повинность. Главная проблема в том, что у вас нет опыта общения. Постарайтесь приобрести его.

от 50 до 57: вы чересчур робки. Вы испытываете беспокойство и когда вы говорите сами, и когда слушаете других. Вы замкнуты, но в то же время и ленивы - общение для вас нелегкая работа. Большое значение для вас имеет то, с кем вы общаетесь. Вам легче всего общаться с человеком, который сам умеет контактировать с людьми. Доброжелательность и легкость общения собеседника облегчает вам контакт с ним.

от 58 до 66: вы сочувствующий человек. Вы старательно прислушиваетесь к словам собеседника, даже если вам приходится прилагать для этого усилия. Общение для вас - обязанность прочих социальных обязанностей. Но очень скоро оно наводит на вас скуку - поэтому вы стараетесь свести контакты к минимуму. Но если вы немного постараетесь, то можете стать неплохим собеседником. Вам нужно сосредоточится на развитии уже существующих отношений, и улучшать их, так как ваши личные коммуникативные способности зависят именно от этого.

от 67 до 75: вы - чувствительная и восприимчивая натура. Вы умеете слушать собеседника и хорошо поддерживаете разговор. Но вы слишком поддаетесь эмоциям, и это создает для вас определенные неудобства. Также вы стремитесь избегать людей, которые привыкли в разговоре скользить по поверхности. Большое значение вы придаете тому, как и каким образом, человек излагает свои мысли. Ваша основная задача состоит в том, чтобы попытаться умерить свои эмоции. Если вы будете чуточку холоднее, это вам отнюдь не повредит.

от 77 до 100: вы - общительный человек, и обладаете настоящим талантом общения с людьми, встреча с новым для вас характером дает возможность лучше понять себя. Вы легко знакомитесь и с удовольствием поддерживаете отношения с новыми людьми. Вам только не следует становится рабом чрезвычайной коммуникабельности.

Тест №2: Интересно ли с тобой общаться?

Цель: определить уровень межличностного общения

Инструкция: выберите вариант ответа, наиболее подходящий для вас.

Опросник

1. Ты с большим энтузиазмом и увлечением рассказываешь о замечательной вечеринке и вдруг осознаешь, что тебя совсем не слушают. Ты ...

а) Больше никогда не заговорю с этим типом!

б) Если человек мне безразличен, мне не важна его реакция;

в) Я не замечаю равнодушия к своему таланту рассказчика.

1. Что тебе больше нравится - слушать или произносить пламенные монологи?

а) Когда как

б) Говорить! У меня от рождения талант рассказчика!

в) Если отличный собеседник, можно и послушать!

1. Рядом с тобой в гостях оказывается интересная личность. Легко ли ты найдешь тему для непринужденной беседы?

а) Да я слова не скажу;

б) Для начала улыбнусь;

в) При желании можно раскрутить на разговор кого угодно

1. На вечеринке начинают обсуждать новый видеофильм, который тебе пока не удалось посмотреть. Твоя реакция?

а) Я с интересом послушаю, что думают о нем мои друзья!

б) Это такая тоска, - когда говорят о том, чего я не знаю!

в) Я переведу разговор на другую тему и добьюсь внимания.

1. Одноклассник начал разговор, который тебе не очень интересен. Ты будешь его слушать?

а) Вот не хватало! Терпеть не могу, когда меня грузят!

б) Наверное, все-таки дослушаю до конца;

в) Я просто в это время буду думать о своем ...

1. Говорят, что мы просим дать нам совет, чтобы потом сделать все наоборот! Ты согласишься с этим утверждением?

а) Отлично сказано!

б) Если совет хороший, то я приму его к сведению;

в) Во всяком случае, стоит сделать вид, что мне интересно не только собственное, но и еще чье-то мнение.

1. Интересно, а у тебя по любому вопросу в этой жизни есть своя точка зрения?

а) Да, однозначно!

б) Есть вещи, о которых я понятия не имею .

в) Если это и так, я никому своего мнения не высказываю

1. Каждый из нас бывает когда-то не в духе. Если такое случается, ты показываешь это тем, кто рядом?

а) Да, я - натура прямая;

б) Нет, сдерживаюсь;

в) Все зависит от того, кто рядом! Могу и сорваться

**Оценка результатов теста**

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Ответ |
| а | б | в |
| 1. | 0 | 3 | 6 |
| 2. | 6 | 0 | 3 |
| 3. | 3 | 6 | 0 |
| 4. | 6 | 3 | 0 |
| 5. | 0 | 6 | 3 |
| 6. | 6 | 3 | 0 |
| 7. | 3 | 0 | 6 |
| 8. | 6 | 3 | 0 |

0 — 18 баллов: Ясно - окружающие не всегда в восторге от общения с тобой, поэтому ты иногда можешь ловить на себе косые взгляды, а иногда понимаешь, что тебя избегают. И не удивительно - ты все больше увлекаешься собой. А потому постарайся поменьше загружаться своими проблемами и уделять больше внимания другим. Должно помочь!

21 — 33 балла: Можно сказать, ты не всегда общительная натура, но зато почти всегда внимательный и приятный собеседник! В общем-то, ты бываешь и рассеянным (ой), и не в духе, но не требуешь в такие минуты излишнего внимания к себе. И это просто замечательно. Потому что те, кто рядом, ценят это и стараются быть вместе с тобой почаще.

34 — 48 баллов: Что и говорить, ты - одна из самых притягательных личностей на свете! Вряд ли в компании могут без тебя обойтись. Давно признано, ты - душа и центр общества. Поздравляем! Но вот только подумай: а не приходится ли тебе иногда чересчур ради этого напрягаться? Так, что ты ощущаешь себя всю жизнь вроде бы как на арене.

**Тест № 3: Оцените свое умение слушать**

Цель: самооценка уровня умения слушать

Инструкция: На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются:

* «почти всегда» - 2 балла,
* «в большинстве случаев» - 4 балла,
* «иногда» -6 баллов,
* «редко» - 8 баллов,
* «почти никогда» -10 баллов.

Перечень вопросов:

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

***Обработка и интерпретация***

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня».

Обычно средний балл слушателей 55.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ ЗАДАНИЙ

Критерии оценки конспекта занятия, составленного студентами

Оценка «5»

Содержание соответствует реализуемой программе воспитания и обучения в детском саду (реализуемой образовательной системе), учитывает уровень развития воспитанников, их возрастные особенности.

Полнота, достоверность, доступность, научная обоснованность материалов, использованных при подготовке занятия. Наличие не только обучающих, но и развивающих, воспитательных целей и задач.

Продуманность выбора типа занятия, его структуры, логическая последовательность и взаимосвязь этапов. Целесообразность распределения времени занятия. Рациональность выбора форм обучения. Рациональная организация труда педагога и воспитанников.

Проведенная предварительная работа с воспитанниками отражена в конспекте занятия.

Оборудование занятия представлено: наглядный демонстрационный и раздаточный материал. Прослеживается эффективность использования наглядных пособий, дидактического материала и ТСО.

Методы и приемы, описанные в занятии специфичны для детей дошкольного возраста. Описано назначение используемых методов работы.

В конспекте занятия представлены поисковые формы организации познавательной деятельности воспитанников с элементами исследования.

В конспекте представлены формы, методы приемы, способствующие развитию самостоятельности воспитанников в выполнении заданий.

В конспекте обозначены результаты занятия. Результаты обсуждены не только в терминах «знания», но и в терминах «развития». Студент описывает возможные трудности, с которыми могут столкнуться воспитанники при освоении содержания занятия.

Оценка «4»

Структура занятия представлена, но отличается непоследовательностью, целесообразностью распределения времени занятия, нерациональностью организации труда.

Методы и приемы, описанные в занятии специфичны для детей дошкольного возраста, но не раскрыто их назначение на занятии.

Проведенная предварительная работа с воспитанниками отражена в конспекте занятия.

Оборудование занятия представлено: наглядный демонстрационный и раздаточный материал. Прослеживается эффективность использования наглядных пособий, дидактических материалов и ТСО. Студент представляет разнообразные формы работы, способствующие постоянному включению воспитанников в содержании занятия.

Формы работы традиционные. В конспекте представлены формы, методы приемы, способствующие развитию самостоятельности воспитанников в выполнении заданий.

Студент обозначает возможные результаты занятия. Они описаны в терминах «знания», без обозначения результатов развития. Описаны только идеальные (положительные) возможные результаты занятия.

Оценка «3»

Содержание занятия не в полной мере соответствует реализуемой программе воспитания и обучения в детском саду (реализуемой образовательной системе), не всегда учитывает уровень развития воспитанников, возрастные особенности. Вводимое содержание не соответствует уровню развития современного научного знания. Подбор материала носит бессистемный, хаотичный характер. В конспекте занятия цели отражены лишь частично, только в терминах «знания».

Структура занятия представлена не четко. В конспекте не отражена предварительная работа с воспитанниками в рамках подготовки к занятию. Оборудование занятия не описано, либо применение указанного оборудования нецелесообразно на данном занятии. В конспекте занятия не отражены дифференцированный подход.

Подход обозначен, но отсутствуют приемы, формы работы, позволяющие его реализовать.

Методы и приемы работы, описанные педагогом, не отражают специфики работы с дошкольниками, копируют учебные формы урока.

Используемые формы работы однообразны, не достигают цели.

В конспекте занятия представлены репродуктивные формы организации познавательной деятельности воспитанников.

Отсутствует описание форм, методов и приемов, способствующих развитию детской самостоятельности.

Оценка «2»

Содержание занятия не соответствует реализуемой программе воспитания и обучения в детском саду (реализуемой образовательной системе), не учитывает уровень развития воспитанников, возрастные особенности.

В конспекте занятия не отражены цели.

Структура занятия не представлена.

Используемые формы работы однообразны, не достигают цели.

Критерии оценки реферата

Реферат оценивается по бальной системе: «5» - «отлично», «4» - «хорошо», «3»

* «удовлетворительно», «2» - «неудовлетворительно».

«Отлично» выставляется за реферат, который носит исследовательский характер, где автор логично и последовательно раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также обоснованные собственные взгляды на проблему.

* В процессе изложения материала студент демонстрирует умения

перерабатывать, обобщать и систематизировать знания, классифицировать конкретные явления, делать соответствующие выводы, осуществлять подбор источников по теме.

* Структура реферата и его оформление должны соответствовать стандартам.
* При защите реферата студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за реферат, который носит исследовательский характер, где автор логично и последовательно раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, однако не вполне обосновывает собственные взгляды на проблему.

* В процессе изложения материала студент демонстрирует умения перерабатывать, обобщать и систематизировать знания, классифицировать конкретные явления, делать соответствующие выводы, осуществлять подбор источников по теме.
* По структуре реферата и его оформлению могут быть некоторые замечания.
* При защите реферата студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за реферат, который носит исследовательский характер, но имеет поверхностный анализ теоретических источников, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные обобщения и выводы.

* В структуре реферата и его оформлении имеются недостатки.
* При защите реферата студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда аргументированные дает ответы на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за реферат, который не носит исследовательский характер, не имеет анализа теоретических источников, не отвечает требованиям, предъявляемым к написанию реферата.

* При защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы, не знает теории вопроса, при ответах допускает существенные ошибки.

4.2 Контрольная работа

***Подготовить проект на тему:*** «Конфликтные ситуации на производстве и стратегии их разрешения»

Критерии оценки творческого проекта

Творческий проект - самостоятельная творчески завершенная работа студента, выполненная под руководством преподавателя. Работа, которая требует времени, выполняется как на уроке, так и в рамках домашнего задания. Проектная документация оформляется на листах формата А4 согласно требованиям. Защита проектов происходит во время урока. Учащийся получает 2 оценки: за правильное оформление документации (самого проекта).

Требования к оформлению

* на втором листе указать содержание с номерами страниц
* титульный лист и содержание входят в количество листов, но нумерацию следует проставлять с третьего листа
* работа оформляется печатным текстом, стандартным шрифтом (12)
* с верхнего края листа и нижнего сделать отступ 2см.

С правого - 1см, а с левого края - 3 см

* названия этапов (вопросов), «СОДЕРЖАНИЕ» и «СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ» писать заглавными буквами
* от заголовков вниз отступать 2 см
* все листы скрепляются слева в двух местах
* оформление титульного листа

оценка «отлично» выставляется, если требования к пояснительной записке творческого проекта полностью соблюдены. Она составлена в полном объеме, четко, аккуратно. Работа выполнена грамотно с соблюдением стандартов, соответствует предъявляемым к нему эстетическим требованиям. Тема работы должна быть интересна, в нее необходимо внести свою индивидуальность, свое творческое начало. Работа планировалась студентом самостоятельно, решались задачи творческого характера с элементами новизны. Работу или полученные результаты проекта можно использовать как пособие на уроках.

оценка «хорошо» выставляется, если пояснительная записка имеет небольшие отклонения от рекомендаций. Работа выполнена грамотно с соблюдением стандартов, соответствует предъявляемым к нему эстетическим требованиям, аккуратно, добротно, но не содержит в себе исключительной новизны. Работа планировалась с несущественной помощью преподавателя, у студента наблюдается неустойчивое стремление решать задачи творческого характера. Проект имеет возможность индивидуального применения.

оценка «удовлетворительно» выставляется, если пояснительная записка выполнена с отклонениями от требований, не очень аккуратно. Есть замечания по выполнению в плане его эстетического содержания. Планирование работы осуществлялось с помощью преподавателя, ситуационный (неустойчивый) интерес студента к теме работы.

более низкая оценка за проект не выставляется. Он подлежит переделке (изменяется тема) или доработке (вносятся коррективы).

**4.3 Вопросы к дифференцированному зачету**

**по итогам курса**

**Цель**: Определить уровень усвоения теоретического материала по учебной дисциплине и выявить проблемы усвоения.

Задания состоят из двух частей:

- первая часть (1-10 вопросы) – ответы на тесты;

- вторая часть - 11 вопрос – носит описательно-аналитический характер.

**Вариант 1**

**1**. ***Установите соотношение.***

Определите, какой принцип взаимоотношений:

1) принцип «здесь и сейчас»;

2) принцип доверительности;

3) принцип паритетности;

4) принцип проблематизации;

5) принцип персонифицирования.

по смыслу соответствует следующим характеристикам:

1. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

1. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

**2.** ***В* *каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:***

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

**3.** ***Найдите правильный ответ*.**

Критическая оценка со стороны вашего руководителя обычно проявляется в жесте:

1) руки, скрещенные на груди;

2) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком.

3) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;

4) прикрытие рта ладонью.

**4.** ***Определите*, *какая из смысловых характеристик* соответствует понятиям:**

а) конфликт, б) внутриличностный конфликт, в) межличностный конфликт, г) межгрупповой конфликт, д) конфликт между группой и личностью:

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

**5**. ***Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу***

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

**6**. ***Установите соотношения***

Изпредложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

1) «этика»;

2) «нравственность»;

3) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность**.**

**7. *Продолжите предложение*.**

Вежливость – это

а*)*выражение уважительного отношения к другим людям и их достоинству.

б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях.

***8. Жесты, характеризующие желание активных действий, проявляются в позиции:***

а) скрещенные руки и ноги;

б) наклон головы;

в) руки на бедрах

***9. Как поступают в финале беседы?:***

а) принимают окончательное решение;

б) выслушивают доводы собеседника

в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества

г) демонстрируют свое превосходство

д) излагают свою позицию

е) благодарят партнера за беседу

**10. *Установите соотношение*.**

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

а) выяснение;

б) отражение чувств;

в) перефразирование;

г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

**11. Дайте характеристику коммуникативным барьерам и проанализируйте их влияние на выстраивание конструктивного общения.**

**Вариант 2**

***1.******Установите соотношения***

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

1) идентификации;

2) эмпатии;

3) аттракции;

4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

**2.** ***Установите соотношение*:**

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

а) выяснение;

б) отражение чувств;

в) перефразирование;

г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

**3.** ***Жест, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения – это***

а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;

б) почесывание подбородка;

в) прикладывание рук к груди.

**4. *Выберете правильный* *ответ*:**

Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

а) способствуют возникновению конфликта,

б) препятствуют возникновению конфликта,

в) помогают разрешить конфликт

***5. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:***

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) приспособление;

д) соперничество

***6. Закончите предложение, вписав соответствующее слово:***

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это \_\_\_\_\_\_\_

а) компромисс,

б) сотрудничество,

в) избегание,

г) соперничество,

д) приспособление

**7. *Выберете правильный ответ*:**

Что, по Вашему мнению, характеризует *предупредительность*:

а) галантность по отношению к дамам;

б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость;

д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

***8.******Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:***

а) этические нормы и правила;

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;

в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;

г) все позиции верны;

д) все позиции неверны.

**9. *Установите соотношение***

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:

1) Открытая борьба за свои интересы,

2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,

3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,

4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,

5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

**10.*Закончите предложение, вписав необходимую фразу.***

Эмпатия – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

а) отождествление себя с партнером по общению;

б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;

в) способность представить, как Вас воспринимает партнер по общению;

г) все ответы верны

**11. *Проанализируйте классификацию общения (виды, формы, средства).***

**Вариант 3**

**1.** ***Найдите правильный ответ*.**

Взгляд посетителя офиса направлен сверху вниз. Это указывает на то, что человек проявляет:

а) неуверенность;

б) превосходство и гордость;

в) скрытое наблюдение.

**2. *Установите соотношение*.**

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

а) выяснение;

б) отражение чувств;

в) перефразирование;

г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

**3**. ***Определите,****в****каких ситуациях может быть эффективно нерефлексивное слушание:***

а) У вашего коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать

б) Сослуживцу необходимо высказаться о «наболевшем»

в) Секретарь стремится получить активную поддержку со стороны руководителя

г) Ваш друг переполнен эмоциями по поводу предстоящего экзамена в Вуз и стремится, как можно скорее, высказаться по этому событию**.**

***4. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги – на пол, так, что одна нога выступает чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:***

а) открытости;

б) готовности;

в) защиты

***5. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:***

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом

2. Обе стороны обладают одинаковой властью

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего

5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

***6. Определите, чего нельзя допускать в условиях конфликта:***

а) преувеличивать свои заслуги,

б) обрушивать на партнера множество претензий,

в) исходить из добрых намерений партнера,

г) видеть все только со своей позиции,

д) учитывать интересы партнера по общению,

е) критически оценивать партнера.

***7. Установите соотношение***

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:

1) Открытая борьба за свои интересы,

2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,

3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,

4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,

5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

***8.Выберете позиции, которые способствуют атмосфере доброжелательности во время деловой беседы?***

а) пунктуальность;

б) правильность выбора места проведения беседы;

в) интерьер помещения;

г) установление контакта с партнером;

д) форма диалога;

е) использование обращения по имени;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны

**9. *Выберете правильный ответ****.*

Что, по Вашему мнению, характеризует *предупредительность:*

а) галантность по отношению к дамам;

б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость;

д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

**10**. ***Определите, что характеризует: «Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Знание не только другого, но и знание того, как другой понимает нас»:***

а) идентификацию;

б) эмпатию;

в) аттракцию;

г) рефлексию.

**11**. ***Опишите приемы повышения эффективности общения.***

**Вариант 4**

**1*. Какой принцип взаимоотношений применяет собеседник в следующей ситуации:***

***«Разговор ведет от своего имени, без ссылки на чужое мнение при этом выражает свои чувства и желания»***

1) принцип «здесь и сейчас»;

2) принцип доверительности;

3) принцип паритетности;

4) принцип проблематизации;

5) принцип персонифицирования.

**2. *Установите соотношения***

Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) выяснению;

б) отражению чувств;

в) перефразированию;

г) резюмированию

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2.Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3.Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4.Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

**3. *Определите ситуацию, в которой эффективнее использовать выяснение*:**

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

**4*. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу***

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом

2. Обе стороны обладают одинаковой властью

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего

5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

***5. Закончите предложение***

Урегулирование разногласий через взаимные уступки – это

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) приспособление;

д) соперничество

***6. Выявите, как поступают в финале беседы?:***

а) принимают окончательное решение;

б) выслушивают доводы собеседника

в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества

г) демонстрируют свое превосходство

д) излагают свою позицию

е) благодарят партнера за беседу

***7. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?***

а) отсутствие интереса;

б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;

в) недостаток уверенности.

***8. Что означает, «Рука, поданная для рукопожатия вертикально»:***

а) превосходство;

б) партнерское отношение;

в) стремление к подчинению

***9. Установите соотношения***

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

1) идентификации;

2) эмпатии;

3) аттракции;

4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

***10.******Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:***

а) этические нормы и правила;

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;

в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;

г) все позиции верны;

д) все позиции неверны**.**

**11. *Опишите законы аргументации и убеждения и проанализируйте рекомендации специалистов при аргументации.***

**5. Информационное обеспечение дисциплины**

**Основные источники:**

1. Шеламова, Г.М. Психология общения [Текст]: учебное пособие для студ. учреждений СПО/Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2020. - 128с..

**Дополнительные источники:**

1. Добровина, И.В. Психология [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф.

образования / И.В. Дубровина. - М.: Академия, 2018. - 496 с.

**Интернет – ресурсы:**

1. Центр практической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http: //www.psyfactor.org](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.psyfactor.org&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHAa0gbBQogxYJ5spBQLv41eX-Aiw), свободный. – Загл. с экрана.

2. Сайт Конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http: //www.conflicktology.narod.ru](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.conflicktology.narod.ru&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHX_zsybCJAgjx8lCi1fXH-Q2PzQg), свободный. – Загл. с экрана.

3. Теория и практика конфликтологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http: //www.prometeus.nsc.ru](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.prometeus.nsc.ru%2Fbiblio%2Fconflict%2F&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHTtC4MR3uKZAikp9sr6r_8PPhU4w), свободный. – Загл. с экрана.

4. Мир психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://psychology.net.ru](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fpsychology.net.ru&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNFh3zQPaIND1XLMtHRREECN99NcDA), свободный. – Загл. с экрана.

5.Учебное пособие.  Бороздина Г.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://sibtu-vpo.com/elektronnay-biblioteka/uchebnaia%20literatura/gumanitarni/delovie%20kommunikacii/borozdina.pdf](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fsibtu-vpo.com%2Felektronnay-biblioteka%2Fuchebnaia%2520literatura%2Fgumanitarni%2Fdelovie%2520kommunikacii%2Fborozdina.pdf&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNGO6mJvhzFjJZDTPj_ufOVNw0JiCQ), свободный. – Загл. с экрана.

6. Учебник Психология и этика делового общения.  Под ред. Лавриненко В.Н. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.alleng.ru/d/manag/man130.htm](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.alleng.ru%2Fd%2Fmanag%2Fman130.htm&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNGbV1YKdDQ-QgztO43W8RHY8wUtCg), свободный. – Загл. с экрана.

7.Учебное пособие. Титова Л.Г. [Деловое общение [Электронный ресурс]. – Режим доступа:](http://nsportal.ru/user/298096/page/psikhologiya-delovogo-obshcheniya) [http://institutiones.com/strategies/2020-delovoe-obzchenie-titova.html](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Finstitutiones.com%2Fstrategies%2F2020-delovoe-obzchenie-titova.html&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNGjNSTMlDU4vKNS6lfVz-IZn3CD-Q), свободный. – Загл. с экрана.

8.Учебное пособие. Скаженик Е.Н.  Деловое общение. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.aup.ru/books/m161/](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.aup.ru%2Fbooks%2Fm161%2F&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNGGex1Pezxsk5_-mJxl8TSF1T_zlw), свободный. – Загл. с экрана.

9.Тренинг «Этика и психология делового общения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.wintube.ru/video/i7-ltVBW03s/trening-%12etika-i-psikhologiya-delovogo-obshcheniya%12/](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.wintube.ru%2Fvideo%2Fi7-ltVBW03s%2Ftrening-%2512etika-i-psikhologiya-delovogo-obshcheniya%2512%2F&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNEHAEXI7SdZow53dZePyt_T57-qYw), свободный. – Загл. с экрана.

10.Тренинг «Деловое общение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http: //www.youtube.com/watch?v=-68PGb5Xuy4](http://www.youtube.com/watch?v=-68PGb5Xuy4), свободный. – Загл. с экрана.