

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 20.01.2022 18:19:43
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b19ca7b2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 04 Психология общения

(индекс, наименование дисциплины)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

(код, наименование специальности)

бухгалтер
(квалификация)

очная
(форма(ы) обучения)

Год набора – 2022 г.

Санкт–Петербург, 2022 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Клементьева Э.С., преподаватель ФСПО

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование отделения) (Ф.И.О.)

РПД *Психология общения* рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии протокол от 27 мая № 6.

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана на основании рекомендованной Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» (ФГАУ «ФИРО») в качестве примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования

Протокол № 3 от 21 июля 2015 г. Регистрационный номер рецензии 373
от 23 июля 2015 г. ФГАУ «ФИРО»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	
1.1. Область применения и цель освоения дисциплины	5
1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
2. Объем и содержание учебной дисциплины	
2.1. Объем дисциплины	6
2.2. Содержание дисциплины	8
3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	10
3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся	12
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	25
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	26

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Область применения и цель освоения дисциплины

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа является частью образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по специальности

Программа профессионального модуля предназначена для реализации требований ФГОС СПО по профессии или специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), формирования общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

Образовательная деятельность по дисциплине осуществляется на государственном языке РФ.

Трудоемкость дисциплины в зачетных единицах характеризует ее объем как части образовательной программы. Величина зачетной единицы определяется нормативными документами образовательной организации.

Качество обучения по дисциплине определяется в рамках внутренней системы оценки, а также внешней системы оценки, в которой образовательная организация принимает участие на добровольной основе в рамках профессионально-общественной аккредитации.

К оценке качества обучения могут привлекаться работодатели и их объединения с целью подготовки обучающихся в соответствии с профессиональными стандартами и требованиями рынка труда к специалистам данного профиля.

В целях совершенствования образования к оценке качества также могут привлекаться обучающиеся, которым предоставляется возможность выразить свое мнение относительно условий, содержания и качества учебного процесса.

1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Освоение содержания учебной дисциплины «Психология общения» обеспечивает достижение студентами следующих **результатов**:

• **личностных**:

- сформированность ответственного отношения к обучению; готовность и способность студентов к саморазвитию и самообразованию на основе мотивации к обучению и познанию;
- сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
- сформированность коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками и взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видах деятельности;
- умение ясно, точно, грамотно излагать свои мысли в устной и письменной речи, понимать смысл поставленной задачи, выстраивать аргументацию, приводить аргументы и контраргументы;

- критичность мышления, владение первичными навыками анализа и критичной оценки получаемой информации;

- креативность мышления, инициативность и находчивость;

• **метапредметных:**

- владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, а также навыками разрешения проблем; готовность и способность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;

- умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;

- осознанное владение логическими действиями определения понятий, обобщения, установления аналогий, классификации на основе самостоятельного выбора оснований и критериев;

- умение устанавливать причинно-следственные связи, строить рассуждение, умозаключение (индуктивное, дедуктивное и по аналогии) и делать аргументированные выводы;

• **предметных:**

- освоение умений специфических для данной предметной области, виды деятельности по получению нового знания в рамках учебного предмета, его преобразованию и применению в учебных, учебно-проектных и социально-проектных ситуациях;

- формирование научного типа мышления, научных представлений о ключевых теориях, типах и видах отношений;

- владение научной терминологией, ключевыми понятиями, методами и приемами;

2. Объем и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ

Таблица 2.1

Объем учебной дисциплины и виды работ на базе основного общего образования (9 кл.)

Наименования разделов	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение		Самостоятельная работа обучающегося (вкл. работу с медиа), часов
		Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов		
		Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	

Психологические особенности межличностных коммуникаций	4	2	2	
Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	4	2	2	
Невербальная коммуникация	4	2	2	
Формы деловой коммуникации	4	2	2	
Наименования разделов	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение		
		Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов		Самостоятельная работа обучающегося (вкл. работу с медиа), часов
	Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов		
Основы коммуникативной компетентности специалиста	4	2	2	
Коммуникации в конфликтных ситуациях	6	2	2	2
Коммуникации в условиях искажения информации	4	2	2	
Коммуникации в организациях	4	2	2	
Культура деловых коммуникаций	2			2
Консультация	2			
Всего	38	16	16	4

Таблица 2.2

Объем учебной дисциплины и виды работ для заочной формы обучения

Наименования разделов	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение		
		Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов		Самостоятельная работа обучающегося (вкл. работу с медиа), часов
	Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов		
Психологические особенности межличностных коммуникаций	4	2	2	

Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	4	2	2	
Невербальная коммуникация	4	2	2	
Формы деловой коммуникации	4	2	2	
Основы коммуникативной компетентности специалиста	4	2	2	
Коммуникации в конфликтных ситуациях	6	2	2	2
Коммуникации в условиях искажения информации	4	2	2	
Коммуникации в организациях	4	2	2	
Наименования разделов	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение		
		Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов		Самостоятельная работа обучающегося (вкл. работу с медиа), часов
		Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	
Культура деловых коммуникаций	2			2
Консультация	2			
Всего	38	16	16	4

2.2. Содержание дисциплины

Таблица 2.3

Содержание обучения

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
Психологические особенности межличностных коммуникаций.	Содержание учебного материала 1.1. Характеристика и содержание общения. 1.2. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. 1.3. Коммуникативная сторона общения	4
Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи.	Содержание учебного материала 2.1. Основы устного общения. 2.2. Формы вербальной коммуникации. 2.3. Культура речи	4
Невербальная коммуникация.	Содержание учебного материала 3.1. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. 3.2. Структура невербальной коммуникации	4

<p>Формы деловой коммуникации.</p>	<p>Содержание учебного материала 4.1. Деловые переговоры и деловая беседа. 4.2. Публичное выступление</p>	<p>4</p>
<p>Основы коммуникативной компетентности специалиста.</p>	<p>Содержание учебного материала 5.1. Психологические методы убеждающего воздействия. 5.2. Построение аргументации. 5.3. Типы вопросов и способы их использования. 5.4. Барьеры коммуникации</p>	<p>4</p>

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
Коммуникации в конфликтных ситуациях.	Содержание учебного материала 6.1. Виды конфликтов. 6.2. Причины конфликтов. 6.3. Функции конфликтов. 6.4. Возникновение и развитие конфликтов. 6.5. Анализ конфликтов. 6.6. Способы разрешения конфликтов. 6.7. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. 6.8. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях	6
	Самостоятельная работа обучающихся	2
Коммуникации в условиях искажения информации.	Содержание учебного материала 7.1. Классификация видов искажений информации. 7.2. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций. 7.3. Принципы эффективного выявления неистинной информации. 7.4. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения. 7.5. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности коммуникатора	4
Коммуникации в организациях.	Содержание учебного материала 8.1. Характеристики групповых процессов в организации. 8.2. Коммуникация как функция управления организацией.	4
Культура деловых коммуникаций.	Содержание учебного материала 9.1. Этикет. Основы деловой этики. 9.2. Национальные особенности делового общения (этики). 9.3. Атрибуты делового общения	
	Самостоятельная работа обучающихся	2

3 Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий и контрольных испытаний на основе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, тестирования, исследований и др.

Приступая к изучению дисциплины, студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программой дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь, необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно,

подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

При работе над лекциями рекомендуется пользоваться словарем для уточнения понятий и терминов (Приложение «Глоссарий психологических терминов»). Рекомендуется использование специальных и общего назначения словарей, справочников, энциклопедий. Целесообразно выписывать эти понятия в специально отведенную тетрадь.

Для контроля знаний, практических навыков по дисциплине, сформированности компетенций в рамках данной дисциплины реализуется комплекс педагогических методов оценки: опрос, тестирование, контрольная работа, реферат.

Опрос (О) - устный и письменный - проводится во время аудиторных занятий, вопросы не выходят за рамки объявленной темы занятия. Обучающемуся важно помнить, что устный опрос позволяет как индивидуальный ответ, так и реализует возможность охвата максимального числа опрашиваемых.

Критерии оценивания

«Отлично» получает обучающийся, если полно и аргументировано ответил по содержанию вопроса; ответ был логичен; обосновал свои суждения, представив практические примеры, причем не только по учебнику или лекции, но и самостоятельно им «добытые».

«Хорошо» получает обучающийся, если его ответ удовлетворяет представленным выше требованиям, но не полностью, с одной-двумя ошибками.

«Удовлетворительно» получает обучающийся, если материал изложен неполно, им допущены ошибки в формулировках, в определении понятий; отсутствуют примеры, неумение обосновать свою позицию; материал изложен непоследовательно.

«Неудовлетворительно» получает обучающийся, если обнаружено незнание материала; даны формулировки, искажающие смысл понятий; ответ нелогичен и служит препятствием к освоению дальнейшего материала.

Тестирование (Т) – также является методом контроля усвоения учебного материала. При проведении тестирования нельзя пользоваться какими-либо информационными источниками.

Критерии оценивания

Оценка (стандартная)	Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)
«отлично»	80-100 %
«хорошо»	70-79%
«удовлетворительно»	60-69%
«неудовлетворительно»	менее 60%

Контрольная работа (КР) – это запланированная преподавателем проверка знаний в письменной форме. Ответы на задания и вопросы каждой работы играют также существенную роль при выставлении оценки за семестр.

Критерии оценивания: выполняется на занятии в аудитории письменно и сдается лично преподавателю; оцениваются знания по конкретной теме или темам; запрещено пользоваться какой-либо справочной литературой.

«Отлично» получает обучающийся, если полно и аргументировано ответил по содержанию вопроса; логично обосновал свои суждения, продемонстрировал самостоятельность.

«Хорошо» получает обучающийся, если его ответ удовлетворяет представленным выше требованиям, но с отдельными неточностями.

«Удовлетворительно» получает обучающийся, если материал изложен неполно, им допущены ошибки в формулировках, отсутствуют аргументы.

«Неудовлетворительно» получает обучающийся, если обнаружено незнание материала; даны формулировки, искажающие смысл понятий.

Реферат (Р)- это вариант внеаудиторной работы студента с целью углубления, систематизации и контроля полученных им знаний по дисциплине «Психология социально-правовой деятельности», сформированности общих и профессиональных компетенций.

Критерии оценивания

Формальные. Структура работы: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список использованных источников и литературы, приложения, объем работы не должен превышать 10 листов (формат А 4, шрифт Times New Roman, 14 пт, 1,5 интервала). Реферат должен быть выполнен к определенному, обозначенному преподавателем, сроку.

Содержательные. В тексте реферата важно отразить такие моменты, как анализ литературы по теме, уточнение основных понятий по изучаемой проблеме, постановка проблем по теме исследования и предложение путей решения проблемных ситуаций, обобщение результатов работы, выводы.

Оценка «отлично» - выполнение всех формальных и содержательных требований к написанию реферата: обозначена проблема, обоснована актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения, тема раскрыта полностью, даны ответы на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка «хорошо» - выполнение формальных и содержательных требований к написанию реферата с недочетами и не в указанные преподавателем сроки: обозначена проблема, обоснована актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения, тема раскрыта, даны ответы на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка «удовлетворительно» - формальные и содержательные требования к написанию реферата выполнены, но с существенными недостатками и не в указанные преподавателем сроки: тема раскрыта частично, ответы на поставленные преподавателем вопросы даны с ошибками.

Оценка «неудовлетворительно» - формальные и содержательные требования к написанию реферата не выполнены: тема реферата не раскрыта, обнаружено существенное непонимание проблемы.

3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся

Примерный тест на тему Психология общения

1. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многоплановый процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

3. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

4. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

5. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений;
- д) внутриличностная.

6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

8. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.

9. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

11. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом первичности».

12. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

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

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.

13. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

14. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

15. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

- а) внешняя атрибуция;
- б) внутренняя атрибуция;
- в) стимульная атрибуция.

16. В учебнике по психологии (Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент:

к студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

- а) идентификация;
- б) аттракция;
- в) стереотипизация;
- г) каузальная атрибуция?

17. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

18. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

19. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

20. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

21. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

22. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

23. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

24. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

25. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

26. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

27. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

28. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;

- б) интерес к собеседнику и его признание;
 в) проявление подчеркнутого неуважения.
29. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:
 а) культурные различия;
 б) социально-возрастные различия;
 в) половые различия.
30. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?
 а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
 д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
 е) все ответы верны;
 ж) все ответы неверны.
31. Какие понятия по смыслу соответствуют:
 а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?
1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
 2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.
32. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:
 а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
 б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
 в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
 г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.
33. 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.
34. 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.

Ключ:

1. а).
 2. б) нет. Общение — это процесс обмена информацией.
 3. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».
 4. а), в), д).
 5. б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, есть, пить, правильно вести себя в обществе.

6. А-1); Б-4); В-3); Г-2).
 7. А-2); Б-1); В-3).
 8. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.
 9. Роль — способ поведения, который задается обществом.
 10. в), д).
 11. б) «эффект проекции».
 12. А-2); Б —3); В- 1); Г —4).
 13. «Включается» идентификация.
 14. б).
 15. а).
 16. в) стереотипизация (по социальному статусу).
 17. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные стереотипы («немец — педант»; «южный человек — темпераментный»)).
 18. А-3); Б-1); В-2).
 19. б).
 20. б).
 21. е)
 22. в).
 23. е).
 24. б).
 25. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений. Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.
 26. а).
 27. б).
 28. б).
 29. б).
 30. б), д).
 31. а) - 2, б) - 1.
 32. б), г).
 33. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.
 34. б), в).
 Критерии оценки:
 Мах- 57 баллов;
 «5» - 46-57 б.; «4» - 35-45 б.; «3» - 28-34 б.; «2» - 28 баллов и меньше

Примерный тест на тему Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Какая из характеристик по смыслу 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, интересов, целей.
 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.
 2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

5. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

7. 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 двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. 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, так как на выработку другого нет времени.

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

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда, на вашей стороне;
 - б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
 - в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
 - г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
 - д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.
11. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
 - б) демонстрируйте свое превосходство;
 - в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
 - г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
 - д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
 - е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»
12. 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.

Ключ:

- 1. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.
- 2. е).
- 3. б).
- 4. а).
- 5. а) - 1, б) - 2.
- 6. б).
- 7. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.
- 8. 2, 3, 5.
- 9. б).
- 10. а), в), д).
- 11. а), в), г), е).
- 12. а), б), г), е).

Критерии оценки:

За каждый правильный ответ 1 балл:

Мах- 31 баллов;

«5» - 31-28 б.; «4» - 23-27 б.;

«3» - 19-22 б.; «2» - 18 баллов и меньше

Перечень теоретических вопросов к зачёту по дисциплине

- 1. Сущность общения. Структура общения.
- 2. Средства общения. Типы общения.
- 3. Коммуникационный процесс.

4. Правила эффективного общения. Особенности процесс восприятия.
5. Общение как взаимодействие.
6. Виды межличностного взаимодействия.
7. Манера общения и Я-высказывания.
8. Барьеры, стереотипы и индивидуальные особенности человека, препятствующие эффективному общению.
9. Особенности проведения деловых совещаний.
10. Особенности публичного выступления.
11. Стиль общения как слагаемое стиля отношения и стиля работы.
12. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
13. Типы коммуникативных стилей личности и их характеристики.
14. Особенности научного стиля общения.
15. Достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
16. Коммуникации в конфликтных ситуациях.
17. Коммуникации в условиях искажения информации.
18. Виды и техника слушания.
19. Акцентуации характера.
20. Стили управления.

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины **ОГСЭ.03 «Психология общения»** студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программой дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы

требуется: тетрадь для записи лекций.

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) — русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

4.3. Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

4.4. Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

4.5. Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и

консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиболее важному средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

4.7. Выполнение домашнего задания

Домашнее задание оценивается по следующим критериям:

- Степень и уровень выполнения задания;
- Аккуратность в оформлении работы;
- Использование специальной литературы;
- Сдача домашнего задания в срок.

4.8. Работа с медиаматериалами

Самостоятельная работа в современном учебном процессе подразумевает ознакомление студента с различными видео и аудиоматериалами на русском и иностранных языках. Можно обозначить следующие цели работы:

- усилить запоминание теоретических положений через визуальное и слуховое восприятие;
- ознакомиться с авторским изложением сложных моментов;
- сформировать свою точку зрения с учетом представленных дискуссий;
- разобрать примеры и практические кейсы;
- выполнить задания и отвечать на поставленные вопросы.

4.9. Эссе (реферат)

Реферат — индивидуальная письменная работа обучающегося, предполагающая анализ изложения в научных и других источниках определенной научной проблемы или вопроса.

Написание реферата практикуется в учебном процессе в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выстраивания логики изложения, выделения главного, формулирования выводов.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 10—15 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны.

Как правило, реферат имеет стандартную структуру: титульный лист, содержание, введение, основное содержание темы, заключение, список использованных источников, приложения.

Оценивается оригинальность реферата, актуальность и полнота использованных источников, системность излагаемого материала, логика изложения и убедительность аргументации, оформление, своевременность срока сдачи, защита реферата перед аудиторией.

При своевременной защите работа оценивается наивысшим баллом, при опоздании на 1 неделю балл снижается на 2, при опоздании на 2 недели балл снижается еще раз на 2. При опоздании более чем на 2 недели работа не оценивается.

Оценивание реферата входит в проектную оценку.

4.10. Групповые и индивидуальные консультации

Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить консультации за счет общего бюджета времени, отведенного на контактную работу.

4.11. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.

В соответствии с письмом Минобрнауки РФ от 12.07.2007 № 03-1563 "Об организации образовательного процесса в учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья" в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины средств и информационных систем лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Обучающиеся с нарушенным слухом нуждаются в большей степени в использовании разнообразного наглядного материала в процессе обучения. Сложные для понимания темы должны быть снабжены как можно большим количеством схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций, другим наглядным материалом. Звуковую информацию нужно дублировать зрительной, для лучшего усвоения необходимо каждый раз писать на доске используемые термины. Предъявляемая видеoinформация может сопровождаться текстовой бегущей строкой или сурдологическим переводом.

Слабовидящим следует предоставить возможность использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры во время занятий. При лекционной форме занятий обучающемуся с плохим зрением следует разрешить пользоваться диктофоном. Все записанное на доске должно быть озвучено. Медиаматериалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

Перечень учебных изданий

Основные источники:

1. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9.
2. *Чернова, Г. Р.* Психология общения [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. - 235 с. : ил. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения). Загл. с экрана. - ISBN 978-5-496-01849-4 : 0.00.
3. *Чернова, Г. Р., Слотина Т. В.* Психология общения : [учеб. пособие] / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - СПб.[и др.] : Питер, 2017. — 240 - ISBN: 978-5-459-01210-1

Дополнительные источники:

1. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434159>
2. *Столяренко, Л. Д.* Психология общения: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Изд. 4-е. - Ростов н/Д: Феникс, 2019. - 317, [1] с. - (Серия "Среднее профессиональное образование"). Библиогр.: с. 315-318. - ISBN 978-5-222-31565-1:296.56.

Интернет-ресурсы:

1. ЭБС biblio-online.ru

Медиамаатериалы

1. <https://www.youtube.com/watch?v=QcyLnMuBsz4>
2. <https://www.youtube.com/watch?v=iIbtZ4tBrwM> — Деловые связи (нетворкинг)
3. <https://www.youtube.com/watch?v=t4EffCMFQew> — Холодные звонки. Скрипт холодного звонка
4. <https://www.youtube.com/watch?v=XltR0MK2uNY> — Система мотивации.
5. <https://www.youtube.com/watch?v=aDaf4-7KDkk> — Telephone English: How to take or give a message
6. <https://www.youtube.com/watch?v=Dz4E1gjynp8> — Закрытые и открытые вопросы в продажах
7. <https://www.youtube.com/watch?v=MVvEuE0nh5M> — Примеры вопросов в продажах
8. https://www.youtube.com/watch?v=WQVIeA_OWX4 — Telephone English: Emma's top tips
9. <https://www.youtube.com/watch?v=B273Asf5hx4>
<https://www.youtube.com/watch?v=0N-0mkyzeKU>

6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обучения студентов по дисциплине ОП.10. Анализ финансово хозяйственной деятельности имеется кабинет, оборудованный видеопроекторным оборудованием, столами, стульями, классной доской, системой освещения. Также в филиале имеется библиотека, имеющая рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных филиала и сети Интернет.