

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валентинович

Должность: Ректор

Дата подписания: 09.06.2026 13:01:41

Уникальный программный ключ:

054c0182970293149c21699f0009940292896664

Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1	стр. 1 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

УТВЕРЖДАЮ
Директор Троицкого филиала
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»
Л.А. Захарова
« 09 » июня 2026 г.



Рабочая программа дисциплины

СГЦ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ/
КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

Специальность

38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Присваиваемая квалификация

Операционный логист

Форма обучения

Очная (год набора 2025)

Троицк, 2026



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1	стр. 2 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на Педагогическом совете Троицкого филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» и рекомендована к утверждению (протокол заседания № 4 от 19.02.2026 года).

Председатель Педагогического совета  /Л.А. Захарова/

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 21.04.2022 № 257, по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Рабочая программа дисциплины адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1	стр. 3 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации рабочей программы дисциплины	9
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	13



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1

стр. 4 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Рабочая программа дисциплины СГЦ.05 «Психология общения/Коммуникативный практикум» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Дисциплина является обязательной и относится к группе дисциплин социально-гуманитарного цикла.

1.2. Цели и задачи освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Дисциплина «Психология общения» способствует формированию у обучающихся следующих **общих компетенций**:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1

стр. 5 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.


ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.3. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 34 часа, в том числе:
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 34 часа;
самостоятельная работа обучающегося – не предусмотрена;

 Минобрнауки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Троицкий Филиал			
Рабочая программа дисциплины СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике			
Версия документа - 1	стр. 6 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	34
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
Теоретические занятия	28
Практические занятия	6
Лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
Промежуточная аттестация	Другие формы контроля

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень усвоения
Раздел 1. Психологические аспекты общения		18	
Тема 1.1 Общение- основа человеческого бытия	Содержание учебного материала: 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. 2. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	1,2
Тема 1.2. Классификация общения	Содержание учебного материала: 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	1,2
Тема 1.3. Средства общения	Содержание учебного материала: 1. Вербальные средства общения. 2. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	1,2
	Практические занятия 1: 1. Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения	2	2,3
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала: 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	1, 2



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1

стр. 7 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала: 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия 2. Самодиагностика по теме: «Механизмы восприятия» 3. Ваши эмпатические способности	2	1,2,3
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала: 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. 2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. 3. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 4. Взаимодействие как организация совместной деятельности	2	1,2
Тема 1.7. Техники активного слушания	Содержание учебного материала: 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	1,2
	Практические занятия 2: 1. Деловая игра «Я Вас слушаю» 2. Анализ результатов тестирования.	2	2,3
Раздел 2. Деловое общение		10	
Тема 2.1 Деловое общение	Содержание учебного материала: 1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	1,2
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание учебного материала: 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	1,2
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала: 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. 2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	2,3
Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание учебного материала: 1. Переговоры как разновидность делового общения. 2. Подготовка к переговорам. 3. Ведение переговоров.	2	1,2



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СПЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1

стр. 8 из 14


Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	Практические занятия 3: 1. Деловая игра «Переговоры»	2	2,3
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		6	
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Содержание учебного материала 1. Понятие конфликта Функции конфликта Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. 2. Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов. 3. Способность действовать в социально-напряженных ситуациях	2	1,2
Тема 3.2 Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала 1. Особенности производственных конфликтов Профилактика конфликтов в организациях 2. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	1, 2,3
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах	2	1,2
Итого:		34	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный уровень (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

 Минобрнауки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Троицкий Филиал			
Рабочая программа дисциплины СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике			
Версия документа - 1	стр. 9 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

3. Условия реализации рабочей программы дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет социально-экономических дисциплин - учебная аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 224 (457100 Челябинская область, г. Троицк, ул. Октябрьская, д.79 Ауд. № 224, площадь 32,4 кв.м.)

Основное оборудование: учебная и специализированная мебель, учебная доска, автоматизированные рабочие места для обучающихся с доступом к интернет ресурсам, рабочее место преподавателя, оборудованное с выходом в сеть Интернет.

Технические средства обучения для проведения занятий: мультимедийный комплекс портативный (ноутбук, демонстрационный экран, проектор).

Учебно-методическая документация: пособия, плакаты, наглядный и раздаточный материал.

Программное обеспечение: Windows 7Starter (срок действия лицензии: бессрочно), система ДО «Moodle» - свободно.

Кабинет для самостоятельной подготовки обучающихся. Кабинет информатики (компьютерный класс) - учебная аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 216 (457100 Челябинская область, г. Троицк, ул. Октябрьская, д.79. Ауд. № 216, площадь 40,4 кв.м.).

Основное оборудование: учебная и специализированная мебель, доска учебная, рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя оборудованное с выходом в сеть Интернет, средства визуализации, наглядные пособия.

Программное обеспечение: Windows 10 Professional (срок действия лицензии: бессрочно) Microsoft Office Профессиональный 2016 (срок действия лицензии: бессрочно) Microsoft Visual Studio 2010 Pro (срок действия лицензии: бессрочно) Corel Draw Graphics Suite X6 - Договор № 505 от 23.08.2013 (срок действия лицензии: бессрочно) Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition - Договор № К-0054-Р от 19.01.2022,



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1

стр. 10 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

СПС Консультант Плюс, договор № К-2997 от 27.12.2023 (срок действия: по 31.12.2024).

Неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам), к электронной информационно-образовательной среде вуза, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература

1. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва : РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174>
1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2085093>
2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология служебной деятельности», «Педагогика и психология девиантного поведения», «Правоохранительная деятельность», «Обеспечение законности и правопорядка» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2023. - 247 с. - ISBN 978-5-238-03643-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2122447>
3. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / Якуничева О. Н., Прокофьева А. П. – 4-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 224 с. – ISBN 978-5-507-46668-9. – URL: <https://e.lanbook.com/book/314819>.

Дополнительная литература

1. Коробейникова, А. А. Коммуникативный практикум : учебное пособие / А. А. Коробейникова. — Оренбург : ОГУ, 2017. — 150 с. — ISBN 978-5-7410-1945-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/110730>



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1	стр. 11 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

2. Психология общения и переговоров : методическое пособие / сост. С. С. Новикова. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 45 с. - ISBN 978-5-9765-4774-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1852356>
3. Романова, Н. Н. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология : справочник / Н. Н. Романова, А. В. Филиппов. — 3-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 304 с. — ISBN 978-5-9765-0783-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/166575>
4. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>

Интернет-ресурсы:

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : <https://elibrary.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com//>
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru/>
4. ЭБС ZNANIUM.COM - <https://znanium.com>
5. ЭБС «Юрайт» - <https://urait.ru/>

3.3. Условия реализации рабочей программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья организовано совместно с другими обучающимися.

Для освоения дисциплины в фонде библиотеки и электронно-библиотечных системах имеется основная и дополнительная учебная литература в виде электронных документов.

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

В лекционных аудиториях оборудованы специальные места с возможностью размещения студентов на кресле-коляске и подключения к электрической сети технических средств обучения.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1

стр. 12 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и ассистивных информационных технологий, предоставляемых ЧелГУ по запросу обучающегося.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения (в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме шрифтом Брайля);

для лиц с нарушениями слуха (в печатной форме, в форме электронного документа);

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

Доступ обучающихся к учебным ресурсам осуществляется в системе дистанционного обучения «Moodle» через сеть интернет в удобном для него месте, времени и темпе.



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1

стр. 13 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

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

При проведении процедуры оценивания результатов освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов освоения дисциплины может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с	<ul style="list-style-type: none">• тестирование на знание терминологии по теме;• Тестирование• Контрольная работа• Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента) <ul style="list-style-type: none">• Оценка выполнения практического задания(работы) Другие формы контроля
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> - взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении;		



Минобрнауки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Троицкий Филиал

Рабочая программа дисциплины
СГЦ.05. Психология общения/Коммуникативный практикум
Специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Версия документа - 1

стр. 14 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

<p>- виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
--	--	--