

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.13 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
среднего профессионального образования

Специальность:	10.02.05. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ
Обучение:	<i>по программе базовой подготовки</i>
Уровень образования, на базе которого осваивается ППССЗ:	<i>Основное общее образование</i>
Квалификация:	Техник по защите информации
Форма обучения:	<i>Очная</i>

Махачкала - 2021

Рабочая программа дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации профессиональной деятельности» разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) для среднего профессионального образования (СПО) по специальности 10.02.05. «Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем» от 09.12.2016 №1553 для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования.

Организация-разработчик: колледж федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дагестанский государственный университет» (Колледж ДГУ)

Разработчики:

Гаджиева М.М. – к.п.н., преподаватель кафедры общепрофессиональных дисциплин колледжа ДГУ

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры общепрофессиональных дисциплин Колледжа ДГУ

Протокол № 7 от «1» сентября 2021г.

Зав. кафедрой  / Магомедова П.П.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «16» 03 2021г.

Начальник УМУ, д.б.н., проф  Гасангаджиева А.Г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 10.02.05. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ», для очного обучения студентов, имеющих основное общее образование, по программе базовой подготовки. Рабочие программы дисциплин, адаптированные для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья, разрабатываются с учетом конкретных ограничений здоровья лиц, зачисленных в колледж, и утверждаются в установленном порядке.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации профессиональной деятельности» относится общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ППСЗ.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Содержание программы учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации профессиональной деятельности» направлено на достижение следующих целей:

- получение выпускником образования, позволяющего приобрести необходимые общие и профессиональные компетенции и успешно работать в избранной сфере деятельности.

Содержание обучения в колледже по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации профессиональной деятельности» строится в соответствии с основными видами и задачами профессиональной деятельности:

- а) Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
- б) Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество..

Освоение содержания учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации профессиональной деятельности» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Общие компетенции

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- организовывать собственную деятельность;
- решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
- демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
- Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- 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

При реализации содержания учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации профессиональной деятельности» в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением учебная нагрузка студентов составляет 68 часов, из них аудиторная (обязательная) учебная нагрузка, включая практические занятия, - 56 часов; внеаудиторная самостоятельная работа студентов - 12 часов, консультации - 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
лекции	18
практические занятия	38
контрольные работы	
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	
1. Изучение и просмотр информации в СМИ, Интернет, научно-популярных статьях;	
2. Поиск документов с использованием компьютерных справочно-правовых систем;	
3. Подготовка презентаций;	
4. Доклады и рефераты.	
консультации	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифф.зачета</i>	

**2.2. Тематический план и содержание дисциплины
«Основы деловой и публичной коммуникации
профессиональной деятельности»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1.		
Тема 1. Психологические основы общения.	<p>Содержание учебного материала «Общение» и «деятельность» как категории. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели общения. Структура и средства общения. Виды общения, их характеристика. Классификация видов общения. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека. Невербальные признаки репрезентативной системы человека. Виды невербальных средств общения. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз. Виды коммуникации в деловой сфере. Письменная и устная коммуникация в деловой и профессиональной сфере. Психологическая структура коллектива. Межличностные отношения в группе и в коллективе.</p>	2
	Лабораторные работы	
	<p>Практические занятия 1.1. 1 Понятие общения: цели, средства, структура. 2. Структура, функции и виды общения. 3. Виды общения. Тестирование. Социометрия.</p>	2
	<p>Практические занятия 1.2. 1. Виды коммуникаций. 2. Письменная и устная коммуникация в деловой и профессиональной сфере.</p>	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся - Работа над индивидуальным мини-проектом. Примерные темы работ: 1. «Имидж в профессиональной деятельности» 2. «Психология межличностного общения в профессиональной среде. Социальные нормы общения»</p>	1
Тема 2. Деловое	Содержание учебного материала	2

общение. Этика делового общения	Деловое общение как форма взаимодействия. Основные закономерности эффективного общения. Этика делового общения Этика профессионального общения. Основные этические принципы. Нормы и правила профессионального общения. Правила ведения диалога. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение. Манипулятивное общение. Противостояние манипуляциям в общении. Психологическая структура коллектива. Межличностные отношения в группе и в коллективе.	
	Лабораторные работы	
	Практические занятия 2.1. 1. Деловое общение как форма взаимодействия. 2. Этика делового общения. Основные этические принципы. 3. Нормы и правила профессионального общения. 4. Правила ведения диалога. 5. Психологическая структура коллектива. Межличностные отношения в группе и в коллективе. Тестирование. Социометрия.	4
	Практические занятия 2.2. 1. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение. 2. Манипулятивное общение. Особенности проявления манипулятивных систем в общении. 3. Противостояние манипуляциям в общении. Тестирование	4
	Самостоятельная работа обучающихся: «Формы восприятия и понимания человека человеком». Подготовка презентации на тему «Манипулятивное общение. Противостояние манипуляциям в общении».	1
Тема 3. Психологические особенности профессиональной коммуникации.	Содержание учебного материала	2
	Тактики профессионального общения. Критерии повышения успешности профессионального общения. Речевые тактики в речевой коммуникации.	
	Лабораторные работы	
	Практические занятия 1. Тактики профессионального общения. 2. Критерии повышения успешности профессионального общения. Тестирование: умение работать в группе. Выявление коммуникативных, организаторских и лидерских качеств.	2
	Контрольные работы	
	Самостоятельная работа обучающихся: - выполнение домашних заданий по теме 3; - презентации, доклады и рефераты на примерные темы: Психологическое влияние как форма социального	2

		взаимодействия. Манипулирование сознанием. - просмотр информации в СМИ, Интернет, научно-популярных статьях	
Тема 4. Восприятие в процессе общения.	Практические занятия	1. Типология модальностей восприятия: визуал, кинестетик, аудиал, дигитал. 2. Выявление ведущего типа модальности восприятия. 3. Особенности построения деловой коммуникации в зависимости от типа модальности восприятия личности.	4
	Лабораторные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся: Написание Эссе на тему: Типология модальностей восприятия		2
Тема 5. Деловая беседа. Переговорные коммуникации.	Содержание учебного материала.	Техника ведения деловой беседы. Техника работы с конфликтом интересов. Посредничество в конфликте. Эмоциональные аспекты общения. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.	2
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	1. Техника ведения деловой беседы. Как отвечать на неудобные вопросы. 2. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание. 3. Посредничество в конфликте. 4. Матрица переговоров. Пять стратегий переговоров.	2
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся: Презентация на тему: Посредничество в конфликте.		2
Раздел 2.			
Тема 6. Особенности ведения телефонного разговора в деловом общении.	Содержание учебного материала		2
		Регламент общения по телефону. Этикет телефонных переговоров при входящих звонках. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы. Последовательность этапов делового общения по служебному телефону. Общие принципы осуществления делового общения по телефону.	
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	1. Техники ведения телефонных переговоров с деловыми партнерами.	2
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся:		
Тема 7. Психология	Содержание учебного материала		2
		1. Понятие конфликта, его сущности. Функции конфликта.	

конфликта.	<p>Структура и динамика конфликтов, типология конфликтов. Роли и ролевые ожидания в общении. Понятие роли, ролевого поведения. Виды и характеристики социальных ролей. Роль и позитивное мышление. Проблемы ролей: ролевой конфликт; ролевая перегрузка; ролевая неопределенность; ролевой стресс. Причины возникновения проблемы несовместимости ролей. Способы снятия напряжения принятия или отторжения роли: акцентирование нереальности роли; изменение роли; использование принципа обезличенности и формальности. Ролевые ожидания. Особенности ролевого поведения в ситуациях конфликтного общения. Типичные трудности ролевого поведения в конфликтном общении.</p>	
	<p>Лабораторные работы</p> <p>Практические занятия 7.1. 1. Понятие конфликта, его сущности. Функции конфликта. 2. Структура и динамика конфликтов. 3. Роли и ролевые ожидания в общении. 4. Особенности ролевого поведения и типичные трудности в ситуациях конфликтного общения. 5. Способы снятия напряжения принятия или отторжения роли. Тест «Конфликтность»</p>	4
	<p>Контрольные работы</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся: Реферат на тему: «Классификация конфликтов», «Динамика конфликта», «Причины и последствия конфликтов» «Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции». Презентация на тему: «Манипуляция и личность манипулятора». Опорный конспект на тему: «Конфликтная» личность» «Тактики разрешения конфликтных ситуаций в деловом и профессиональном общении», «Психологический анализ конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности».</p>	2
	<p>Практические занятия 7.2</p>	2
	1. Типология конфликтов.	
	2. Тест «Конфликтность»	
Тема 8. Тренинг	Содержание учебного материала	
«Управление конфликтами»	Введение в тренинг «Управление конфликтами»	
	Лабораторные работы	
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Техника: как грамотно вступить в конфликт. 2. Техника работы с конфликтом интересов. 3. Техники урегулирования конфликта - внимательное выслушивание; - стремление установить и поддерживать контакт, получении обратной связи, обсуждении межличностных отношений; - уважительное отношение, доброжелательность, терпимость, самоконтроль; отвлечение или</p>	4

	переключение внимания в случае повышенной эмоциональности; уменьшение социальной дистанции; - информирование о своем состоянии, вызванном сообщением собеседника, понимание его самочувствия; - обращение к фактам, проверка реальностью; - обращение за советом, обещание помощи.	
	Контрольные работы	
Тема 9. Психологические особенности публичного выступления.	Содержание учебного материала	2
	Имидж оратора. Установление и управление контактом с аудиторией.	
	Лабораторные работы	
	Практические занятия 1. Имидж оратора. Установление и управление контактом с аудиторией. 2. Самопрезентация	2
	Контрольные работы	
	Самостоятельная работа обучающихся: Презентация на тему: «Типы темперамента в работах Э. Кречмера и У. Шелдона». «И.П. Павлов и его труды о типах темперамента».	2
Тема 10. Техники саморегуляции и работа со страхом при публичном выступлении.	Содержание учебного материала Техники саморегуляции и работа со страхом при публичном выступлении. Приемы активизации внимания слушателей.	4
	Лабораторные работы	-
	Практические занятия 1. Техники саморегуляции и работа со страхом при публичном выступлении. 2. Приемы активизации внимания слушателей. 3. Самопрезентация	4
	Контрольные работы	
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Практические занятия	38
	Самостоятельная работа обучающихся	12
	Консультации	-
	Примерная тематика курсовой работы (проекта) (если предусмотрены)	-
	Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) (если предусмотрены)	-
	Всего:	68

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы деловой и публичной коммуникации профессиональной деятельности»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор;
- образцы офисной техники.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации. М., 2021.

Основная литература:

1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственный редактор В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455791>
2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374>

Дополнительная литература:

1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственный редактор
2. А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов /— Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — Конева Е.В., Драпак Е.В.. Психология общения: учебное пособие / Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль: ЯрГУ, 2016. —204 с.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- 1 Научная электронная библиотека - <http://www.eLIBRARY.ru>.
- 2.Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. URL: <https://нэб.рф/>.
- 3.Сайт образовательных ресурсов Даггосуниверситета <http://edu.icc.dgu.ru>.
- 4.Информационные ресурсы научной библиотеки Даггосуниверситета <http://elib.dgu.ru> (доступ через платформу Научной электронной библиотеки elibrary.ru).
- 6.Вестник ДГУ. URL: <http://vestnik.dgu.ru>

5. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» www.consultant.ru

6. Справочная правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Анализ предложенных понятий по изучаемой теме;</p> <p>Внеаудиторная самостоятельная работа по конспектированию;</p> <p>Внеаудиторная, самостоятельная работа выполнение индивидуальных заданий;</p> <p>Выполнение и защита практических работ;</p> <p>Индивидуальное задание;</p> <p>Тестирование по теме;</p> <p>Контрольная работа;</p> <p>Оформление понятийного словаря;</p> <p>Подготовить доклады, рефераты;</p> <p>Составление документов</p> <p>Составление презентаций по теме.</p>
<p>Форма контроля: может проводиться в форме тестирования, в письменной, а также в устной форме</p>	

Вопросы для зачета по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации профессиональной деятельности»

1. Понятие общения: цели, средства.
2. Структура, функции и виды общения.
3. Психологическая структура коллектива. Межличностные отношения в группе и в коллективе.
4. Деловое общение как форма взаимодействия.
5. Этика делового общения. Основные этические принципы.
6. Нормы и правила профессионального общения.
7. Правила ведения диалога.
8. Модели взаимоотношений субъектов делового общения.

9. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение.
10. Манипулятивное общение.
11. Противостояние манипуляциям в общении.
12. Тактики профессионального общения.
13. Критерии повышения успешности профессионального общения.
14. Тестирование: умение работать в группе. Выявление лидерских качеств.
15. Типология модальностей восприятия: визуал, кинестетик, аудиал, дигитал.
16. Выявление ведущего типа модальности восприятия.
17. Особенности построения деловой коммуникации в зависимости от типа модальности восприятия личности.
18. Техника ведения деловой беседы. Как отвечать на неудобные вопросы?
19. Посредничество в конфликте.
20. Матрица переговоров. Пять стратегий переговоров.
21. Техника работы с конфликтом интересов.
22. Регламент общения по телефону.
23. Этикет телефонных переговоров при входящих звонках.
24. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.
25. Последовательность этапов делового общения по служебному телефону.
26. Общие принципы осуществления делового общения по телефону.
27. Техники ведения телефонных переговоров с деловыми партнерами.
28. Понятие конфликта, его сущности.
29. Функции конфликта.
30. Структура и динамика конфликтов.
31. Роли и ролевые ожидания в общении.
32. Особенности ролевого поведения и типичные трудности в ситуациях конфликтного общения.
33. Способы снятия напряжения принятия или отторжения роли.
34. Техника: как грамотно вступить в конфликт.
35. Техника работы с конфликтом интересов.
36. Техники урегулирования конфликта
37. Техники саморегуляции и работа со страхом при публичном выступлении.
38. Приемы активизации внимания слушателей.
39. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Механизм защиты как барьер на пути к эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
40. Протокол и этикет делового общения. Этические нормы в общении. Основные принципы делового этикета. Этикетные формы общения.
41. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.
42. Эмоциональные аспекты общения.
43. Стили эффективного слушания: нереплексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.
44. Психология делового общения. Основные закономерности эффективного общения.
45. Тренировка в безопасных условиях (ролевые, деловые игры, психодрама, социодрама, психогимнастические упражнения).

46. Речевые тактики в речевой коммуникации.
47. Действия с реальными ситуациями риска.
48. Посредничество в конфликте.
49. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.
50. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.
51. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.
52. Виды невербальных средств общения.
53. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
54. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
55. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.
56. Ольфакторные средства: запахи.
57. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.
58. Контакт глаз.
59. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия.
60. Межличностное пространство. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.
61. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.
62. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.
63. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.