



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КОЛЛЕДЖ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ И СОВРЕМЕННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ. 07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

44.02.01 Дошкольное образование

Квалификация: воспитатель детей дошкольного возраста

Уровень подготовки: базовый

Форма обучения: очная

Москва 2020

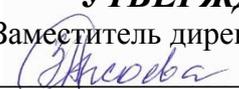
Одобрена Предметной (цикловой)
комиссией специальности

Протокол № 1
«31» августа 2020 г.

Председатель
Предметной цикловой комиссии

Аксенова Е.Г.

Составлена в соответствии с Федеральным
государственным образовательным
стандартом по специальности среднего
профессионального образования
44.02.01 Дошкольное образование

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
 З.А. Сысоева
«31» августа 2020 год

Составитель: Стебакова Д.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью вариативной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО *по специальности 44.02.01 Дошкольное образование*. Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для подготовки специалистов среднего звена.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл и направлена на формирование и освоение общих компетенций, включающих в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность воспитанников, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

ПК 1.2. Проводить режимные моменты в соответствии с возрастом.

ПК 1.3. Проводить мероприятия по физическому воспитанию в процессе выполнения двигательного режима.

ПК 2.1. Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня.

ПК 2.2. Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста.

ПК 2.3. Организовывать посильный труд и самообслуживание.

ПК 2.4. Организовывать общение детей.

ПК 2.5. Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование).

ПК 2.6. Организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста.

ПК 2.7. Анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей.

ПК 3.1. Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста.

ПК 3.2. Проводить занятия с детьми дошкольного возраста.

ПК 3.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников.

ПК 4.2. Проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка.

ПК 4.3. Проводить родительские собрания, привлекать родителей (лиц, их замещающих) к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательной организации.

ПК 4.4. Оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними.

ПК 4.5. Координировать деятельность сотрудников образовательной организации, работающих с группой.

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

В результате освоения учебной 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося **90 часов**, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **60 часов**, самостоятельной работы обучающегося **30 часов**.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60
<i>в том числе:</i>	
практические занятия	30
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	30
<i>в том числе:</i>	
<i>внеаудиторная самостоятельная работа</i>	30
Итоговая аттестация - в форме зачета	

2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений.			
Тема 1.1. Природа и сущность этики деловых отношений.	Содержание 1. Понятие этики. 2. Сущность этики деловых отношений. 3. Основные принципы этики деловых отношений. 4. Принципы взаимоотношений на макро- и микроуровне. 5. Закономерности межличностных отношений. 6. Этические проблемы деловых отношений и способы их решения. 7. Принципы международного бизнеса.	2	1
	Практические занятия 1. Механизм действия закономерности неопределенности отклика (модель Портера-Лоулера). 2. Взаимобусловленность правил этики и деловой этики. 3. Основные этические проблемы на макро- и микроуровнях.		
Тема 1.2. Этика деятельности организации.	Содержание 1. Понятие социальной ответственности организации. 2. Этика и социальная ответственность организации. 3. Преимущества и недостатки социальной ответственности. 4. Сущность принципов социальной ответственности. 5. Этические нормы в деятельности организаций. 6. Повышение этического уровня организации. 7. Содержание этических кодексов и их значение.	2	1

	Практические занятия	2	2
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Необходимые меры для повышения этического уровня организации. 2. Механизм влияния этики на социальную ответственность организации. 3. Содержание этических кодексов организаций и цель их разработки. 		
Тема 1.3. Этика деятельности руководителя.	Содержание	2	1
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Этические нормы организации и этика руководителя. 2. Процесс формирования и развития коллектива. 3. Способы регулирования межличностных отношений в коллективе. 4. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. 5. Морально-психологический климат в коллективе. 6. Нормы этичного поведения руководителя. 7. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. 		
	Практические занятия	2	3
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе. 2. Сущность экономической и социальной функций производственного коллектива. 3. Сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе (по Ф. Фидлеру). 		
Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.			
Тема 2.1. Деловое общение и управление им.	Содержание	2	1
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общение как социально-психологическая категория. 2. Стороны общения. 3. Коммуникативная культура в деловом общении. 4. Виды коммуникативных барьеров. 5. Принципы и стили делового общения. 6. Виды делового общения. Функции делового общения. 7. Социально-психологические методы управления деловым общением. 		

	8.	Способы и методы повышения коммуникативной культуры.		
	Практические занятия		2	2
	1.	Сущность методов управления общением.		
	2.	Основа коммуникативной культуры как общепринятые нравственные требования.		
	3.	Содержание деятельности организации, осуществляющей функции управления деловым общением.		
Тема 2.2. Вербальное общение.	Содержание		2	1
	1.	Культура речи в деловом общении.		
	2.	Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура		
	3.	дискуссии.		
	4.	Техника ведения переговоров.		
	5.	Принципы речевого взаимодействия, коммуникативные эффекты. Роль		
6.	речи в деловом общении.			
	Практические занятия			
	1.	Культура дискуссии, виды дискуссии, принципы делового характера	2	2
	2.	Характеристика роли речи и ее культуры в деловом общении.		
	3.	Характеристика видов слушания и форма их реализации.		
Тема 2.3. Особенности речевого поведения.	Содержание		2	1
	1.	Характеристика проявлений речевого поведения.		
	2.	Психологические аспекты речевого поведения.		
	3.	Речевое поведение как источник нефальсифицированной информации.		
	4.	Роль и значение речевого поведения в понимании намерений		
	4.	собеседника.		
	Практические занятия			
	1.	Роль речевого поведения в деловом общении.	2	2
	2.	Сформулировать выводы на основе оценки речевого поведения.		
	3.	Психологические аспекты речевого поведения.		

Тема 2.4. Основы деловой риторики.	Содержание		2	1
	1.	Определение деловой риторики.		
	2.	Факторы, влияющие на коммуникативность.		
	3.	Сущность и психологические аспекты принципов речевого воздействия.		
	4.	Риторический инструментарий.		
	5.	Характеристика и психологические аспекты коммуникационных эффектов.		
	6.	Риторические методы эффективного коммуникационного воздействия.		
	7.	Основные правила деловой риторики.		
	Практические занятия			
	1.	Сущность и психологические аспекты принципов речевого воздействия.	2	2
	2.	Риторические методы эффективного коммуникационного воздействия. Характеристика и психологические аспекты коммуникационных эффектов.		
	3.			
Тема 2.5. Невербальное общение.	Содержание		2	1
	1.	Основы невербального общения.		
	2.	Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта.		
	3.	Виды невербальных коммуникаций.		
	4.	Паралингвистика.		
	5.	Кинесика.		
	6.	Мимика.		
	7.	Поза.		
	8.	Проксемика.		
	9.	Понятие дистанции общения.		
	10.	Визуальный контакт и его значение в деловом общении.		
	11.			
	Практические занятия		2	2
	1.	Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения.		
	2.	Виды и функции невербальных средств общения и контакта.		
	3.	Дистанция общения как элемент стиля деятельности.		

Тема 2.6. Дистанционное общение.	Содержание		2	1
	1.	Понятие коммуникативной задачи.		
	2.	Закономерности коммуникации.		
	3.	Этические нормы телефонного разговора.		
	4.	Принципы эффективного принятия и передачи информации. Культура		
	5.	делового письма.		
	6.	Специфика дистанционного общения.		
	7.	Требования к написанию деловых писем.		
	8.	Виды деловых писем.		
	Практические занятия			
	1.	Принципы эффективного принятия и передачи информации.	2	2
	2.	Культура делового письма.		
	3.	Специфика дистанционного общения.		
Тема 2.7. Манипуляции в общении и способы их нейтрализации.	Содержание		2	1
	1.	Характеристика манипуляций в общении.		
	2.	Основные группы манипуляций.		
	3.	Манипулятивные приемы.		
	4.	Правила нейтрализации манипуляций.		
	5.	Приемы, стимулирующие общение и формирующие доверительные отношения.		
	6.	Психологические приемы доверительного общения.		
	Практические занятия		2	3
	1.	Основные группы манипуляций.		
	2.	Психологические приемы доверительного общения		
	3.	Индивидуальные стили общения людей.		
Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений.				
Тема 3.1. Правила	Содержание		2	1

деловых отношений.	1.	Основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.		
	2.	Правила подготовки публичного выступления.		
	3.	Правила подготовки и проведения деловой беседы.		
	4.	Правила проведения собеседования.		
	5.	Правила подготовки и проведения служебных совещаний.		
	6.	Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.		
	7.	Правила конструктивной критики.		
	8.	Основные принципы восприятия критики.		
	Практические занятия			
	1.	Виды служебных совещаний и основные требования к определению целей.	2	2
	2.	Правила конструктивной критики.		
	3.	Основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.		
Тема 3.2. Конфликт, его структура и правила поведения в конфликтной ситуации.	Содержание		2	1
	1.	Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия.		
	2.	Структура и виды конфликтов.		
	3.	Особенности общения в конфликтной ситуации.		
	4.	Цели общающихся в конфликте.		
	5.	Основные причины возникновения межличностных и других конфликтов.		
	6.	Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия.		
	7.	Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта.		
	8.	Управление конфликтным общением людей.		
	Практические занятия		2	2
	1.	Коммуникативные барьеры как причины и следствия конфликтных ситуаций.		
	2.	Невербальные проявления конфликтного поведения.		
	3.	Управление конфликтным общением людей.		
Тема 3.3. Этикет делового человека.	Содержание		2	1
	1.	Этикет и имидж делового человека, основные характеристики. Модели делового поведения.		
	2.	делового поведения.		

	3. Национальные особенности этикета. 4. Визитная карточка. 5. Этикет приветствий и представлений, основные правила. 6. Внешний облик делового человека. 7. Особенности внешнего облика деловой женщины.		
	Практические занятия	2	2
	1. Национальные особенности этикета. 2. Критерии целесообразного выбора эффективной модели делового поведения. 3. Этикет приветствий и представлений, основные правила.		
Тема 3.4. Этикет деловых отношений.	Содержание	2	1
	1. Этические правила поведения в общественном месте. 2. Виды деловых приемов. 3. Этикет деловых приемов. 4. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 5. Особенности национального этикета. 6. Искусство комплимента. 7. Правила и национальные особенности вручения подарков.		
	Практические занятия	2	2
	1. Этические правила поведения в общественном месте. 2. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 3. Виды деловых приемов. 4. Этикет деловых приемов. 5.		
Тема 3.5. Деловое письмо, нормативная документация.	Содержание	2	1
	1. Форма делового письма. 2. Примеры написания деловых писем. 3. Характеристика ситуаций, требующих письменного уведомления. 4. Образцы документов, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов. 5. Образец резюме. 6. Этические принципы деловой переписки.		

	7.	Конфиденциальность.		
	Практические занятия		2	2
	1.	Характеристика ситуаций, требующих письменного уведомления.		
	2.	Этические принципы деловой переписки. Конфиденциальность.		
	3.	Образец резюме.		
<u>Самостоятельная работа при изучении ОГСЭ.07.</u>			30	
Вопросы для подготовки к занятиям				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Общение как форма социального взаимодействия, его структура и сущность. 2. Принципы взаимоотношений на микро- и макроуровне. 3. Сущность этики деловых отношений. 4. Основные принципы этики деловых отношений. 5. Механизм влияния этики на социальную ответственность в организации. 6. Сущность феномена казуальной атрибуции. 7. Содержание этических кодексов и их значение. 8. Общие понятия о невербальной коммуникации. 9. Психологические способы воздействия в общении. 10. Этические нормы организации. 11. Этические правила, закрепленные в законодательстве. 12. Содержание этических кодексов и их значение. 13. Преимущества и недостатки политики социальной ответственности. 14. Сущность принципов социальной ответственности организаций. 15. Характеристика индивидуального стиля общения человека. 16. Этика руководителя. 17. Этика отношений с «трудным» руководителем. 18. Принципы эффективного слушания в процессе общения. 19. Управление нормами межличностных отношений в коллективе. 20. Процесс формирования и развития коллектива. 21. Психологические основы делового общения. 22. Виды и функции делового общения. 23. Управление деловым общением. 24. Вербальное общение. 25. Невербальное общение. 				

<p>26. Манипуляции в общении, область применения. 27. Дистанционное общение. 28. Стиль, структура и функции общения. 29. Стратегия поведения в условиях конфликта. 30. Психологические факторы преодоления коммуникативных барьеров. 31. Правила деловых отношений. 32. Этикет делового человека. 33. Этикет деловых отношений. 34. Деловое письмо, нормативная документация.</p>		
<p style="text-align: center;"><u>Примерные темы докладов, рефератов</u></p> <p>1. Стиль общения, его структура и функции. 2. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. 3. Имидж делового человека. 4. Механизмы социально-психологического воздействия в общении. 5. Правила подготовки публичного выступления. 6. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 7. Этические взаимоотношения родственников и друзей в бизнесе. 8. Лидерство как фактор процесса общения. 9. Сценарные конфликты в организациях. 10. Внутригрупповой конфликт и его влияние на эффективность общения. 11. Социально-психологические особенности межгруппового общения. 12. Управление деловым общением. 13. Проблемы социально-психологического воздействия в средствах массовой коммуникации. 14. Основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. 15. Особенности коммуникативных барьеров. 16. Роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе.</p>		
Зачет	3 (5) семестр	
Всего:	90 (60)	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- компьютер;
- мульти-медиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

ЭБС «Юрайт»

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, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7.

2. Сосновский, Б. А. Социальная психология : учебное пособие для СПО / Б. А. Сосновский, Ф. Г. Асадуллина ; под ред. Б. А. Сосновского. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 155 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00053-5

3. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учебник для СПО / Н. С. Ефимова, А. В. Литвинова. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5346-6

Основные 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, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7.

Дополнительные источники:

1. Почебут Л.Г., Чичер В.А. Организационная социальная психология.- С-Пб, 2016.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения.- М., 2017.
3. Руденский Е.В. Социальная психология.- М., 2017.
4. Алехина И. Имидж и этикет делового человека.- М., 2018.
5. Панкратов В.Н. Культура общения.- М., 2019.
6. Хрестоматия по социальной психологии.- М., 2017.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения семинарских занятий, тестирования, реферативной работы, составления конспектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды, формируемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><u>Обучающийся должен уметь:</u> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; проводить режимные моменты в соответствии с возрастом; проводить мероприятия по физическому воспитанию в</p>	<p>ОК 1-11 ПК 1.2, 1.3, 2.1 - 2.7, 3.1 - 3.3, 4.2 - 4.5</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении практических работ, тестировании, внеаудиторной самостоятельной работы и др. видов текущего контроля.</p> <p>- оценка индивидуальных устных ответов;</p>

<p>процессе выполнения двигательного режима;</p> <p>планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня;</p> <p>организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста;</p> <p>организовывать посильный труд и самообслуживание;</p> <p>организовывать общение детей;</p> <p>организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование);</p> <p>организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста;</p> <p>анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей;</p> <p>определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста;</p> <p>проводить занятия с детьми дошкольного возраста;</p> <p>осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников;</p> <p>проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка;</p> <p>проводить родительские</p>	<p>ОК 1-11</p> <p>ПК 1.2, 1.3, 2.1</p> <p>- 2.7, 3.1 - 3.3, 4.2</p> <p>- 4.5</p>	<p>- оценка результатов письменного опроса в форме тестирования;</p> <p>- оценка результатов выполнения проблемных и логических заданий;</p> <p>.</p>
--	--	---

<p>собрания, привлекать родителей (лиц, их замещающих) к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательной организации;</p> <p>оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними;</p> <p>координировать деятельность сотрудников образовательной организации, работающих с группой.</p> <p><u>Обучающийся должен знать:</u></p> <p>взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>		
--	--	--