

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГУБЕРНСКИЙ КОЛЛЕДЖ Г. СЫЗРАНИ»**

УТВЕРЖДЕНО

Приказ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»
от «16» 05 2022 г. № 250-о

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**Общепрофессиональный цикл
основной образовательной программы
по профессии:**

54.01.20 Графический дизайнер

Сызрань, 2022 г.

РАССМОТРЕНА

Предметно-цикловой комиссией

общеобразовательных

и профессиональных циклов

Председатель Ларин И.В.

от «27» апреля 2022 г. протокол № 8

Составитель: Л.В. Купряшова, преподаватель дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

Внутренняя экспертиза (техническая и содержательная): И.Н. Ежкова, методист строительного профиля ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями к оформлению, установленными в ГБПОУ «ГК г. Сызрани».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной образовательной программы по профессии 54.01.20 Графический дизайнер.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
5. ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	17
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	18
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 Психология общения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее – УД) является частью основной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих ГБПОУ «ГК г. Сызрани» по профессии 54.01.20 Графический дизайн.

Рабочая программа составляется для очной формы обучения.

1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих: учебная дисциплина входит в общий профессиональный цикл.

1.3 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По результатам освоения дисциплины ОП.13 Психология общения у обучающихся должны быть сформированы образовательные результаты в соответствии с ФГОС СПО (ПООП*):

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-07 ОК 09-11	<ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;- проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремится к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»- осознает приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. - проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	<ul style="list-style-type: none">- цели, функции, виды и уровни общения;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- механизмы взаимопонимания в общении;- вербальные и невербальные средства общения.- взаимосвязь общения и деятельности;- роли и ролевые ожидания в общении- виды социальных взаимодействий- этические принципы общения;- источники, причины, виды и способы решения конфликтов.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное разви-

	тие
ОК04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Вариативная часть:

По результатам освоения дисциплины ОП.11 Общие компетенции профессионала у обучающихся должны быть сформированы вариативные образовательные результаты, ориентированные на выполнение демонстрационного экзамена по компетенции 40 Графический дизайн.

уметь:

- Действовать самостоятельно и профессиональным образом.

знать:

- Методы работы в команде для достижения общей цели.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего - 36 часов, в том числе:

- всего во взаимодействии с преподавателем - 36 часов, в том числе:

теоретическое обучение - 16 часов,

лабораторные и практические занятия - 16 часов,

- самостоятельная работа - не предусмотрена.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
Самостоятельная работа	Не предусмотрено
Объем образовательной программы	36
в том числе:	
теоретическое обучение	16
лабораторные работы	Не предусмотрено
практические занятия	16
контрольная работа	Не предусмотрено
консультации	Не предусмотрено
промежуточная аттестация	
Самостоятельная работа	Не предусмотрено
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1.	Теоретические основы изучения общения в психологии		
Тема 1.1. Методологические и логические основы психологии общения	Содержание учебного материала		ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11
	Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Социология коммуникации и психология общения. Общение как ведущая деятельность специалиста по социальной работе. Речь как важнейшее средство общения. Виды речи. Психологические основы речи.	1	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №1: Составление древа понятия «общение»	1	
Тема 1.2. Психологическая структура и функции общения.	Содержание учебного материала	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11
	Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Определение и психологическая структура общения. Реализация функций общения в деятельности специалиста по социальной работе. Использование средств общения в процессе социально-педагогической деятельности. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структу-		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	ра восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №2: Семинарское занятие «Общение как инструмент современного специалиста»	1	
	Практическое занятие №3: Нейтрализация стереотипов общения	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено	
Раздел 2.	Психологические особенности делового общения	16	
Тема 2.1. Культура поведения и этика делового общения	Содержание учебного материала	1	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11
	Культура поведения как форма общения людей, их поступки, основанные на нравственности, этическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти нравственную линию поведения в нестандартной, экстремальной ситуации. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общеэтические принципы и характер делового общения.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено	
Тема 2.2.	Содержание учебного материала	1	ОК 01 - ОК 07.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Речевой этикет или этика делового красноречия	Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений. Национальные, исторические и др. корни делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.). Стиль делового речевого воздействия и этикет. Compliments. Эпидейктическая речь. В том числе, практических занятий и лабораторных работ Практическое занятие № 4. Составление плана публичного выступления	1 1	ОК 09 - ОК 11
Тема 2.3. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения	Содержание учебного материала Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Схема наиболее рациональной композиции делового разговора. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета В том числе, практических занятий и лабораторных работ Практическое занятие №5: Деловая игра «Этикет телефонного разговора» Практическое занятие №6: Составление текста делового письма Самостоятельная работа обучающихся	2 1 1 Не предусмотрено	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11
Раздел 3.	Коммуникации в процессе организации совместных действий		
Тема 3.1 Социально-психологическая характеристика конфликтов	Содержание учебного материала Типология конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения. В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	Практическое занятие №7: Психотренинг «Конструктивный конфликт»	2	
	Практическое занятие №8: Психотренинг «Развитие уверенности в себе»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено	
Тема 3.2 Психологическая характеристика невербального общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11
	Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика. Значение взгляда в общении. Мимика как средство общения. Пантомимика. Виды жестов и поз.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №9: Психотренинг «О чем говорят жесты»		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 4.	Верификация ложной информации в процессе общения		
Тема 4.1.	Содержание учебного материала		ОК 01 - ОК 07.
	Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь).		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №10: Причины негативного искажения информации. Признаки обмана в общении	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено	
Тема 4.2. Верификация ложной информации	Содержание учебного материала	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11
	Верификация ложной информации по словам; верификация ложной информации по голосу; верификация ложной информации по пластике; верификация ложной информации по мимике		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №11: «Особенности работы с истиной и ложной ин-		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	формацией»		
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено	
Раздел 5.	Нравственные основы семейной жизни		
Тема 5.1. Личность и межличностные отношения	Содержание учебного материала		ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11
	Направленность личности. Понятие личности. Тайна возраста. Тайна пола. Быть или казаться. Стыд и совесть. Дружба и любовь в жизни человека. Мужественность. Женственность. Добрачные отношения. Предбрачный период. Союз двух родов. Две половинки. Самый важный день. Первый год совместной жизни. Семья в ожидании ребенка	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №12: «Первый год семейной жизни»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено	
Тема 5.2. Возрасты семьи	Содержание учебного материала		
	Родители и дети. Значение детей в жизни семьи. Уроки семейного взросления. Семейные конфликты. Супружеское многолетие. Типы и функции семьи. Значение семьи для общества. Семья и государство. Вопросы демографии. История семейной политики в России. Иерархичность семейных отношений. Главенство мужа. Жена – хранительница домашнего очага. Положение детей в семье. Старшие члены семьи. Традиции семьи, рода, народа. Воспитание чести и долга в семье. Патриотическое воспитание в семье. Трудовое воспитание в семье. Половое воспитание в семье. Вера, доверие и верность как ценности семейной жизни. Семья в религиозной традиции. Святыне семейства. Святыне покровители семьи. Радость семейной жизни. Значение семьи в жизни человека и смысл жизни. Семейное счастье – миф или реальность?	1	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №13: «Особенности работы с истиной и ложной информацией»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено	
	Дифференцированный зачет	2	
	ИТОГО:	32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся (столы, стулья);
- рабочее место преподавателя (стол, стул)

Технические средства обучения: демонстрационный комплекс: ноутбук, экран, мультимедиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы).

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

Основные источники:

Для преподавателей

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 272с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09111-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471015>
2. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> (дата обращения: 13.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Для обучающихся

Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489897> (дата обращения: 07.01.2022).

Дополнительные источники:

Для преподавателей

1. Психология общения: ЭУМК для студ. учреждений сред. проф. образования / А.П. Панфилова. – Москва: Академия, 2021.
2. 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, 2021. – 207с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06312-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470462>
3. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ В. С. Садовская, В. А. Ремизов. -2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 169 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07046-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471154>

Для обучающихся

Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 350с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9324-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469816>

Электронные ресурсы:

Для преподавателей

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 07.01.2022).
2. Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гурьевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436> (дата обращения: 07.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Для обучающихся

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. — (Профессио-

нальное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470970> (дата обращения: 07.01.2022).

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471243> (дата обращения: 07.01.2022).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - механизмы взаимопонимания в общении; - вербальные и невербальные средства общения. - взаимосвязь общения и деятельности; - роли и ролевые ожидания в общении - виды социальных взаимодействий - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы решения конфликтов. 	<ul style="list-style-type: none"> - владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации; - описывает техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций; - намечает и описывает приемы саморегуляции. 	<p>Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций</p>
<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. - стремится к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа» - осознает приоритетную ценность личности человека; - уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности; - проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. 	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения - разрешает смоделированные конфликтные ситуации - демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 	<p>Оценка результатов выполнения практической работы Оценка решений творческих задач</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм, и методов обучения

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Формируемые ОК, ПК, знания и умения
1.	Тема 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия	2	Семинар	ОК 01-07 ОК 09-11
2.	Практическое занятие № 5: Деловая игра «Этикет телефонного разговора»	2	Деловая игра	ОК 01-07 ОК 09-11
3.	Тема 4.2. Стресс и его особенности	2	Дискуссия	ОК 01-07 ОК 09-11

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

**Сопоставление требований демонстрационного экзамена по состоянию на июнь 2022 года
по компетенции 40 Графический дизайн и образовательных результатов
УД ОП.11 Общие компетенции профессионала (по уровням)**

Требования ДЭ	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем в рабочей программе по дисциплине
Уметь	Уметь:	
- Действовать самостоятельно и профессиональным образом.	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Тема 1.2. Психологическая структура и функции общения. Тема 2.1.
Знать	Знать:	Культура поведения и этика делового общения
- Методы работы в команде для достижения общей цели.	- механизмы взаимопонимания в общении.	Тема 2.3. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения Тема 5.1. Личность и межличностные отношения