

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«СВЕТЛОГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

«Утверждаю»

Зам. директора по учебной
работе

_____ Н.Н. Яхновец

« 04 » апреля 2011 г.

ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Методические рекомендации по изучению учебной дисциплины,
задания для домашней контрольной работы и
рекомендации по их выполнению для учащихся заочной формы обучения

по специальности 2-25 01 35

«Бухгалтерский учет, анализ и контроль»

Светлогорск
2010/2011 учебный год

Автор Булка Л.А., преподаватель первой категории УО «Светлогорский государственный индустриальный колледж»

Методические рекомендации разработаны на основе типовой учебной программы по дисциплине «Психология и этика деловых отношений», утвержденной Министерством Образования Республики Беларусь 25.06.2007, в соответствии с рабочим учебным планом по специальности 2-25 0135 «Бухгалтерский учет, анализ и контроль» (утв. .0 .2011г.) и образовательным стандартом по данной специальности.

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии спецдисциплин ТКШИ

Протокол № 7 от « 3 » марта 2011 г.

Регистрационный номер 350.2011

Председатель цикловой комиссии _____ Реут Е.В.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В деятельности современного специалиста все большее значение приобретает профессиональная компетентность в области психологии и этики деловых отношений, которая основывается, прежде всего, на знании себя, своих особенностей и возможностей, понимании внутреннего мира другого человека, умении общаться, предотвращать и преодолевать конфликтные ситуации и т. п.

Целями изучения дисциплины являются:

- формирование представлений о значимости и роли психологических и этических знаний в профессиональном становлении будущего специалиста;
- формирование практических умений поддерживать благоприятный морально-психологический климат в коллективе;
- развитие организаторских и коммуникативных способностей.

В результате изучения дисциплины учащиеся *должны знать*:

- основные понятия, задачи и методы психологии и профессиональной этики;
- психологическую структуру личности, психологические характеристики компонентов структуры личности современного специалиста;
- основные психологические характеристики познавательных процессов личности современного специалиста (внимание, ощущение, восприятие, память, мышление, речь, воображение);
- основные психологические характеристики эмоционально-волевой сферы личности специалиста, их роль в профессиональной деятельности специалиста;
- характеристики индивидуально-психологических особенностей личности специалиста (темперамент, характер, способности), их проявления в учебной и трудовой деятельности;
- сущность, причины, пути предупреждения и способы разрешения конфликтов в трудовом коллективе;

должны уметь:

- определять особенности развития познавательной сферы личности, характеризовать методы развития познавательных процессов;
- определять особенности волевого потенциала личности, вырабатывать умение волевой саморегуляции;
- определять состояние морально-психологического климата в трудовом коллективе;
- применять основные приемы общения на практике;
- применять способы предупреждения и разрешения конфликтов в учебной и профессиональной деятельности.

Задания домашней контрольной работы предназначены учащимся заочного отделения специальности 2 25 01 35 «Бухгалтерский учет, анализ и контроль», изучающим предмет «Психология и этика деловых отношений». Целью контрольной работы является проверка знаний учащихся по предмету, умений пользоваться основной и дополнительной литературой, умение использовать полученные знания в практической жизни.

По данной дисциплине для учащихся заочного отделения предусмотрена одна домашняя контрольная работа и итоговая аттестация в виде итоговой контрольной работы. На изучение дисциплины отводится 10 часов, в том числе 4 часа на практические работы.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Разделы, темы	Количество часов				
	Всего		В том числе		
	Для дневной формы	Для заочной формы	На обзорные занятия	Практические занятия	На самостоятельную работу учащихся
Введение	2	1	1		1
Раздел 1 Познавательная сфера личности современного специалиста	8	3	1	2	5
1.1 Психологические характеристики внимания. Ощущение и восприятие. Воображение. Практическая работа №1	4	3	1		1
Изучение особенностей и индивидуальных различий внимания и воображения	2			2	
1.2 Память. Мышление и речь. Практическая работа №2	4				4
Изучение особенностей и индивидуальных различий памяти	2				
Раздел 2 Эмоционально-волевая сфера личности специалиста	2	1	1		1
2.1 Эмоции и чувства. Воля	2	1	1		1
Раздел 3 Личность и деятельность	2	1	1		1
3.1 Психологическая структура личности современного специалиста. Психологическая характеристика деятельности.	2	1	1		1
Раздел 4 Индивидуально - психологические особенности личности специалиста	8	2		2	6
4.1 Темперамент и индивидуальный стиль деятельности специалиста	4	2			2
Практическая работа №3	2			2	
Изучение индивидуальных особенностей личности					
4.2 Характер личности	2				2
4.3 Способности	2				2
Раздел 5 Морально-психологический климат трудового коллектива и этические нормы взаимоотношений в коллективе	4	1	1		3
5.1 Морально-психологический климат трудового коллектива	4	1	1		3
Практическая работа №4	2				
Межличностные отношения в коллективе					
Раздел 6 Деловое общение и этикет	14	1	1		13
6.1 Психологические особенности общения и этикет	12	1	1		11
Практическая работа №5	2				
Организация беседы при приеме на работу					
6.2 Конфликты: причины, пути преодоления	2				2
Итого	40	10	6	4	30

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

ВВЕДЕНИЕ

Предмет и задачи психологии и профессиональной этики. Методы современной психологии и этики и их использование в профессиональной деятельности.

Требования к нравственному облику современного специалиста. Высшие общечеловеческие ценности.

Сознание и психика. Структура сознания и его основные психологические характеристики.

РАЗДЕЛ 1. ПОЗНАВАТЕЛЬНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ СОВРЕМЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА

Тема 1.1 Психологические характеристики внимания. Ощущение и восприятие. Воображение.

Понятие о внимании. Виды внимания, их характеристика. Свойства внимания и их развитие в профессиональной деятельности. Развитие наблюдательности.

Понятие об ощущении и восприятии. Классификация и виды ощущений и восприятий. Особенности ощущений и восприятий и их развитие в профессиональной деятельности.

Понятие о воображении. Воображение как «образное мышление». Виды воображения. Индивидуальные качества воображения. Роль воображения в профессиональной деятельности.

Тема 1.2 Память. Мышление и речь

Понятие о памяти. Виды памяти и их развитие в трудовой деятельности. Процессы памяти. Рациональные приемы запоминания

Понятие о мышлении как высшей форме познавательной деятельности. Виды, операции и формы мышления, их психологические и профессиональные особенности. Развитие технического мышления.

Мышление и речь. Единство мышления и речи. Функции речи. Виды речи.

РАЗДЕЛ 2. ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Тема 2.1 Эмоции и чувства. Воля

Понятие об эмоциях и чувствах. Основные эмоциональные состояния и их внешнее выражение. Настроения. Стрессовые состояния. Виды чувств и их формирование в профессиональной деятельности. Нравственные чувства. Роль чувств в познавательной и практической деятельности специалиста. Определение уровня тревожности по методике Спилберга.

Понятие о воле. Особенности волевой деятельности. Волевое усилие. Особенности проявления воли в профессиональной деятельности. Волевые качества личности и самовоспитание воли современного специалиста.

РАЗДЕЛ 3. ЛИЧНОСТЬ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Тема 3.1 Психологическая структура личности современного специалиста. Психологическая характеристика деятельности

Структура личности. Направленность личности, мотивы поведения, интересы, нравственные убеждения, мировоззрение, установки и особенности их формирования.

Самосознание личности современного специалиста. Образ «Я», самооценка и уровень притязаний.

Понятие о деятельности. Основные виды деятельности, их психологические особенности. Деятельность и активность современного специалиста. Потребности как источник активности. Потребности и мотивация деятельности. Навыки, умения, привычки как способы выполнения деятельности.

РАЗДЕЛ 4 ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Тема 4.1 Темперамент и индивидуальный стиль деятельности специалиста

Понятие о темпераменте. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Темперамент и индивидуальные стили профессиональной деятельности. Учет особенностей темперамента учащихся в учебной и трудовой деятельности.

Тема 4.2 Характер личности

Понятие о характере. Структура характера. Поступок и формирование характера в учебной и трудовой деятельности. Характер и индивидуальность.

Тема 4.3 Способности

Понятие о способностях. Их виды. Количественная и качественная характеристика способностей. Структура способностей. Задатки и способности. Профессиональные способности. Формирование способностей в трудовой деятельности.

РАЗДЕЛ 5 МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА И ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В КОЛЛЕКТИВЕ

Тема 5.1 Морально-психологический климат трудового коллектива

Группы и их классификация, Коллектив как высшая форма развития группы. Межличностные отношения в коллективе. Межличностный выбор. Психологический климат. Формирование коллективизма в трудовой деятельности.

РАЗДЕЛ 6 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЭТИКЕТ

Тема 6.1 Психологические особенности общения и этикет

Понятие и формы делового общения. Основные функции и структура деловой беседы. Служебные совещания и их типы, подготовка и проведение совещания.

Цели и назначение деловых приемов, требования этикета к подготовке и проведению деловых приемов. Понятие презентации.

Этикет и имидж делового человека.

Принципы и нормы морального бизнеса. Отношения между подчиненным и руководителем, между коллегами.

Тема 6.2 Конфликты: причины, пути преодоления

Конфликты, их причины. Пути предупреждения и разрешения конфликтов в трудовом коллективе.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Домашняя контрольная работа выполняется по индивидуальному варианту заданий, соответствующему порядковому номеру учащегося в журнале учета занятий.

Домашняя контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов и практического задания. Ответы на первый и второй теоретический вопросы предполагает подробное и широкое рассмотрение проблемы. Практическое задание основано на знаниях и личном опыте учащегося, показывает умение логически мыслить и делать собственные выводы на основе полученных знаний.

Ответы на вопросы должны быть составлены на основе нескольких источников. Материал должен быть обработан самим учащимся.

Компоновка работы:

- титульный лист;
- вопрос № ...;
- ответ на вопрос № ...;
- практическое задание;
- список литературы;
- дата выполнения и подпись учащегося.

ДКР выполняется в рукописном варианте в ученической тетради (объем не более 16 листов), либо печатным способом на бумаге формата А4 (210x297), рекомендуемые размеры шрифта при компьютерном наборе – 12-14. В конце работы предусмотреть чистую страницу для рецензии. Контрольная работа должна быть аккуратно оформлена, сокращения слов в работе не допускаются, страницы нумеруются.

Список литературы включает учебную и справочную литературу, могут использоваться материалы периодической печати.

Работа считается зачтенной в том случае, если она отвечает определенным требованиям:

- Правильно раскрывает предложенный план;
- Выявляет знание источников и литературы по теме;
- Содержит достоверный материал;
- Соответствует правилам оформления.

Не зачтенная домашняя контрольная работа отправляется учащемуся на доработку, а затем вновь рецензируется.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

В а р и а н т 1

1. История развития этики. Этика общечеловеческая и этика профессиональная.
2. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
3. Приведите примеры и проанализируйте традиции трудовой морали белорусов.

В а р и а н т 2

1. Темперамент и тип нервной системы личности.
2. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности.
3. Приведите примеры и проанализируйте поведение и взаимоотношения людей с разными темпераментами в деловой обстановке.

В а р и а н т 3

1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
2. Вербальные средства общения.

3. Проанализируйте свое деловое общение и определите, с какими барьерами общения Вы чаще всего сталкиваетесь на рабочем месте и почему.

В а р и а н т 4

1. Общая характеристика делового стиля.
2. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
3. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать.

В а р и а н т 5

1. Средства невербальной коммуникации.
2. Зоны и дистанция в деловой коммуникации.
3. Приведите пример «красноречивости» невербальных средств общения.

В а р и а н т 6

1. Общение – как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
2. Факторы, обуславливающие первое впечатление.
3. Составьте рекомендации для поступающего на работу, по созданию первого благоприятного впечатления.

В а р и а н т 7

1. Общение – как взаимодействие между людьми (интерактивная сторона общения)
2. Деловое взаимодействие.
3. Приведите примеры, когда допустимо прерывание делового контакта любой из сторон.

В а р и а н т 8.

1. Добро и зло – основные моральные критерии людей.
2. Моральные и аморальные качества, влияющие на отношения.
3. Приведите примеры проявления моральных качеств, положительно сказывающихся на деловых отношениях.

В а р и а н т 9

1. Психологическая характеристика стресса.
2. Способы и приемы психической саморегуляции.
3. Приведите пример стрессовой ситуации и предложите способ управления.

В а р и а н т 10

1. Критика и её этические аспекты.
2. Этические рекомендации:
 - а) для критикующего;
 - б) для критикуемого.
3. Составьте критическую речь с учетом правил критики (или приведите и проанализируйте ситуацию с критическим содержанием).

В а р и а н т 11

1. Общая характеристика делового стиля. Особенности женской деловой одежды.
2. Требования к одежде и внешнему облику деловой женщины.
3. Ошибки и промахи во внешнем виде деловой женщины, которых следует избегать.

В а р и а н т 12

1. Представление, приветствие, обращение.
2. Визитная карточка, её история, роль и функции в деловой жизни. Виды визитных карточек.
3. Приведите примеры и проанализируйте оформление визитных карточек сотрудников фирмы, семейных визитных карточек.

В а р и а н т 13

1. Основные требования к публичному выступлению.
2. Классификация видов речи.
3. Дайте рекомендации, как произвести положительное впечатление во время выступления.

В а р и а н т 14

1. Основные правила подготовки и проведения беседы.
2. Основные факторы успеха деловой беседы.
3. Попробуйте привести примеры и проанализировать приемы «самоубийственного» начала беседы.

В а р и а н т 15.

1. Цель и назначение деловых приемов. Подготовка к проведению приемов.
2. Виды деловых приемов.
3. Составьте приглашение на деловой прием. Предложите примерное меню и рекомендации к одежде на выбранный вами прием.

В а р и а н т 16

1. Служебные совещания и их виды. Подготовка и проведение совещания.
2. Оформление протокола совещания.
3. Дайте рекомендации по организации пространственной среды для проведения совещания.

В а р и а н т 17

1. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам.
2. Этапы проведения деловых переговоров.
3. Составьте рекомендации по успешному ведению переговоров.

В а р и а н т 18

1. Сущность морально-психологического климата. Факторы, оказывающие влияние на его формирование.
2. Формирование благоприятного морально-психологического климата в рабочем коллективе.
3. Проанализируйте состояние морально-психологического климата в коллективе, где вы работаете.

В а р и а н т 19

1. Понятие о характере. Физиологические основы характера.
2. Черты характера.
3. С какими трудностями в общении сталкивается человек с заниженной или завышенной самооценкой.

В а р и а н т 20

1. Что называется эмоциями, основные эмоции.
2. Высшие человеческие эмоции – чувства.
3. В каких случаях эмоции могут превратиться в барьер общения.

В а р и а н т 21

1. Этика делового телефонного разговора.
2. Практические рекомендации по ведению телефонных разговоров:
 - а) для тех кто звонит;
 - б) для тех, кому звонят.
3. Дайте рекомендации по подготовке к деловому телефонному разговору.

В а р и а н т 22

1. Конфликтные ситуации в деловой сфере. Причины возникновения конфликтов.

2. Пути и способы разрешения конфликтов.
3. Дайте рекомендации по использованию конфликтов (как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения).

В а р и а н т 23

1. Память, ее содержание и значение в профессиональной деятельности.
2. Перечислите виды и типы памяти и раскройте их сущность.
3. Перечислите и охарактеризуйте рациональные приемы запоминания информации.

В а р и а н т 24

1. Этикет руководителя.
2. Отношения между подчиненным и руководителем. Отношения между коллегами.
3. Составьте рекомендации по правилам поведения для руководителя во время делового совещания.

В а р и а н т 25

1. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
2. Правила поведения в офисе.
3. Как вы понимаете выражение «программировать пространство».

В а р и а н т 26

1. Что называется восприятием и каковы их свойства.
 2. Чем ощущения отличаются от восприятия.
- В каких условиях развивается чувствительность анализаторов.

В а р и а н т 27

1. Из чего складывается психологический облик личности.
2. Дайте характеристику структуры личности.
3. От чего зависит самооценка личности.

В а р и а н т 28

3. Что такое воля.
4. Основные качества волевого человека.
5. При каких условиях формируется сильная и стойкая воля.

В а р и а н т 29

1. Эмоциональные состояния.
2. Конфликтные эмоциональные состояния.
3. Приемы саморегуляции, позволяющие регулировать настроение человека.

В а р и а н т 30

1. Способности и склонности.
2. Условия формирования способностей.
3. По каким признакам можно определить незнание, неумение, неразвитость навыков и неспособность.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ к итоговой контрольной работе

1. Содержание основных понятий курса «Психология и этика деловых отношений».
2. Традиции трудовой морали и народного этикета белорусов.
3. Понятие делового общения.
4. Общение – как взаимодействие между людьми (интеракция).
5. Деловое взаимодействие.
6. Общение – как восприятие людьми друг друга (перцепция).
7. Вербальные средства общения.
8. Средства невербальной коммуникации.
9. Понятие о темпераменте и его физиологических основах.
10. Характеристики основных типов темперамента.
11. Темперамент и личность.
12. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
 1. Одежда и внешний облик деловой женщины.
 2. Понятие делового этикета.
 3. Принципы и нормы бизнеса.
 4. Культура предприятия.
 5. Отношения между подчиненным и руководителем.
 6. Отношения между коллегами.
 7. Цели и назначение деловых приемов.
 8. Требования этикета к подготовке и проведению деловых приемов.
 9. Ведение переговоров.
 10. Презентация.
 11. Служебные совещания и их типы.
 12. Правила подготовки и проведения совещания.
13. Структура и формы МПК.
14. Факторы, влияющие на формирование МПК.
15. Формирование благоприятного МПК.
16. Основные функции деловой беседы.
17. Подготовка к беседе.
18. Структура деловой беседы.
19. Телефонный разговор.
20. Понятие о внимании.
21. Виды и свойства внимания.
22. Понятие об ощущении и восприятии.
23. Классификация и виды ощущений и восприятия.
24. Понятие о воображении.
25. Виды и индивидуальные качества воображения.
26. Понятие о памяти.
27. Процессы памяти.
28. Мышление и речь.
29. Виды, операции и формы мышления.
30. Понятие об эмоциях и чувствах.
31. Основные эмоциональные состояния.
32. Структура личности.
33. Понятие о деятельности.
34. Понятие о способностях, их виды.
35. Характер личности.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧАЩИХСЯ

Отметка в баллах	Показатели оценки
1	Узнавание отдельных объектов изучения программного учебного материала с низкой степенью осознанности. Затруднения в применении знаний и умений. Затруднения при ответе на наводящие вопросы преподавателя. Наличие в ответе существенных ошибок.
2	Различение объектов изучения программного материала. Бессистемное изложение программного материала с низкой степенью самостоятельности. Неумение правильно использовать терминологию в области психологии и этики деловых отношений.
3	Воспроизведение части программного материала по памяти, допуская существенные ошибки, которые не может исправить с помощью преподавателя. Оперирование отдельными терминами и определениями в области психологии и этики деловых отношений.
4	Недостаточное осознанное воспроизведение большей части программного учебного материала по памяти с единичными существенными ошибками. Недостаточно оперирует терминами и определениями в области психологии и этики деловых отношений. Применение знаний в знакомой ситуации с единичными существенными ошибками.
5	Осознанное воспроизведение большей части программного учебного материала с объяснением, допуская несущественные ошибки. Умение использовать знания с незначительной помощью преподавателя. Стремление правильно использовать усвоенную терминологию, анализировать и делать выводы. Небрежное оформление письменных работ.
6	Полное знание и осознанное воспроизведение программного учебного материала, приведение примеров из практики, допуская несущественные ошибки. Применение теоретических знаний в знакомой ситуации, в основном демонстрируя правильное использование терминов и определений в области психологии и этики деловых отношений.
7	Полное прочное знание и осознанное воспроизведение всего программного материала с незначительными единичными ошибками. Знание терминов и определений в области психологии и этики деловых отношений. Самостоятельное и точное выполнение заданий средней сложности и выполнение более сложных заданий, с единичными несущественными ошибками. Проявление умения в ответе выделить главное и второстепенное, анализировать и сопоставлять полученные результаты.
8	Полное, прочное знание и осознанное воспроизведение всего программного учебного материала. Наличие единичных несущественных ошибок, самостоятельно исправляемых учащимися в процессе ответа. Использование знаний и умений при ответе на типовые вопросы и вопросы проблемного характера. Свободное самостоятельное выполнение стандартных заданий, соответствующих программным требованиям, с наличием единичных, несущественных ошибок.
9	Знает сущность психологии как науки, индивидуально-психологические особенности личности и их проявление, в поведении, общении, деятельности. Прочные знания основных правил подготовки и проведения бесед различного назначения, особенностей различных видов и типов общения, пути и способы формирования оптимального морально-психологического климата и т.д. Оперативное применение учебного материала, изложение учебного материала грамотным языком.

	Самостоятельно и точно выполняет практические работы. Соблюдает нормы, принципы и правила делового этикета.
10	<p>Применяет правила подготовки и проведения бесед на практике, использует этические нормы и правила общения. Культурно ведет себя в учреждениях, общественных местах, соблюдает деловой стиль одежды.</p> <p>Уверенно, грамотным языком характеризует индивидуально-психологические и эмоционально - волевые особенности личности, признаки благоприятного морально-психологического климата, виды общения и т.д.</p> <p>Правильно, аккуратно оформляет письменные работы. Выполняет творческие работы и задания исследовательского характера.</p>

ЛИТЕРАТУРА

1. **Алешина**, Л.Г. О вежливости, о такте, о деликатности / Л.Г. Алешина. - Л., 1990.
2. **Бородкин**, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.Т. Коряк. Новосибирск, 1989.
3. **Бороздина**, Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. Минск, 1998.
4. **Браим**, И.Н. Этика делового общения / И.Н. Браим. Минск, 1998. Веселое, Н.В. Современное деловое письмо в промышленности / Н.В. Веселое. М., 1990.
5. Диагностика управленческих способностей / автор-сост. Н.В. Романчик. Минск, 2004.
6. **Димскис**, Л.С. Изучаем жестовый язык / Л.С. Димскис. Минск, 1998. Добрович, А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения / А.Б. Добрович. М., 1987.
7. **Козлов**, Н.И. Как относиться к себе и к людям, или Практическая психология на каждый день / Н.И. Козлов. М., 1994.
8. **Коломинский**, Я.Л. Человек: Психология / Я.Л. Коломинский. Минск, 1998.
9. **Лупьян**, Я.А. Барьеры общения. Конфликты. Стресс / Я.А. Лупьян. Минск, 1986.
10. **Немов**, Р.С. Психология / Р.С. Немов. М., 1990.
11. **Петровская**, Л.А. Компетентность в общении / Л.А. Петровская. М., 1989. Познавательные процессы и способности в обучении / под ред. В.Д. Шадрикова. М., 1990.
12. Психология деловых отношений/авт.-сост. СП. Жеребцов. Мозырь, 2004.
13. Психология и этика делового общения / под ред. В.Н. Лавриненко. М., 2001.
14. **Рожина**, Л.Н. Психологическая коррекция эмоциональной сферы личности: метод. пособие / Л.Н. Рожина. Минск, 1995.
15. **Столяренко**, Л.Д. Основы психологии. / Л.Д. Столяренко. 3-е изд. Ростов-на-Дону, 2000.
16. **Честара**, Дж. Деловой этикет / Дж. Честара; пер. с англ. М, 1997.
17. **Шейнов**, В.П. Как управлять другими и как управлять собой / В.П. Шейнов. Минск, 1996.