

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Трубчевский аграрный колледж -
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Брянский государственный аграрный университет»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.04. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

специальности 35.02.14 Охотоведение и звероводство

Брянская область, 2022 г.

Согласовано:

Зав. библиотекой


 А.В. Дадыко

« 11 » мая 2022 г.

Рассмотрено:

ЦМК
общеобразовательных и
технических дисциплин
Протокол № 10
от « 11 » мая 2022 г.

Председатель ЦМК:

 Лопаткин В.В.

Утверждаю:

Зам. директора по учебной
работе:

 Данченко Л.Н.

« 11 » мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины ОП.04 Культура делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности **35.02.14 Охотоведение и звероводство**

В рабочей программе дается описание основных знаний, умений и компетенций дисциплины, приводится почасовое планирование теоретических, практических и самостоятельных занятий, дан перечень материально – технического оснащения, литературных источников, необходимых для успешного изучения дисциплины.

Составитель Стельмахова Е.П. - Трубчевский филиал ФГБОУ ВО БГАУ.

Рецензенты:

Цибуля Т.В. - преподаватель высшей квалификационной категории, Трубчевском филиал ФГБОУ ВО БГАУ.

Котикова И.В. – преподаватель Трубчевского политехнического техникума

Рабочая программа рекомендована методическим советом Трубчевского филиала ФГБОУ ВО Брянский ГАУ «11» 05. 2022 года (протокол № 6)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 35.02.14 Охотоведение и звероводство.

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки по профессиям рабочих.

1. 2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Общепрофессиональные дисциплины

1. 3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цели:

- сформировать у студентов представление о психологических аспектах делового общения;
- сформировать представления о социальной роли конфликта, причинах и путях выхода;
- сформировать представления об этической и эстетической культуре;
- сформировать представление об этикете и имидже делового человека.

Задачи

- усвоение базисных знаний о психологии делового общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- сформировать понятие о деловой беседе, её организации и подготовке;
- формирование навыков ведения делового протокола, деловых приёмов;
- формирование навыков предотвращения конфликтных ситуаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять деловое общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку в корректной форме;
- поддерживать свою репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место

Знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;
- основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

В результате освоения дисциплины ОП.04. Культура делового общения обучающиеся приобретают практический опыт в:

- определении «абстрактных» типов собеседников;
- расшифровке невербальных сигналов общения;
- пользовании правилами поведенческого и речевого этикета;
- создании делового стиля одежды;
- технике ведения деловых бесед;
- применении различных стратегий и правил поведения в конфликтных ситуациях;

Программа предусматривает реализацию следующих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Организовывать и проводить промысловую охоту.

ПК 1.2. Организовывать и проводить спортивную охоту.

ПК 1.3. Изготавливать и ремонтировать орудия охотничьего промысла.

ПК 1.4. Оформлять разрешительные документы на право отстрела диких животных, отнесённых к объектам охоты.

ПК 1.5. Оказывать помощь в выполнении охотоустроительных работ экспедициями и партиями.

ПК 1.6. Проводить охоту с использованием охотничьих собак различных пород.

ПК 1.7. Проводить прикладную подготовку и испытания охотничьих собак различных пород.

ПК 2.1. Организовывать и выполнять работы по охране, поддержанию численности и рациональному использованию ресурсов диких животных.

ПК 2.2. Организовывать и выполнять работы по охране и рациональному использованию ресурсов среды обитания диких животных.

ПК 2.3. Организовывать и проводить разъяснительную работу среди охотников и местного населения по вопросам бережного отношения к природным богатствам, правильному и рациональному их использованию.

ПК 2.4. Организовывать и осуществлять контроль за соблюдением существующих правил и законоположений в охотничьем хозяйстве.

ПК 2.5. Организовывать и проводить охрану государственного охотничьего фонда.

ПК 3.1. Организовывать и проводить работы по содержанию и уходу за животными на зверофермах и зообазах.

ПК 3.2. Организовывать товарное производство пушно-мехового сырья.

- ПК 3.3. Организовывать и выполнять мероприятия по улучшению племенных качеств зверей и увеличению выхода приплода.
- ПК 3.4. Участвовать в отборе зверей на племя, бонитировке поголовья и подборе пар.
- ПК 3.5. Ухаживать за молодняком.
- ПК 3.6. Комплектовать ядро селекционной группы и группы животных для продажи в другие хозяйства.
- ПК 3.7. Выполнять назначения ветеринарного врача и проводить простые ветеринарные процедуры.
- ПК 4.1. Организовывать и проводить заготовку, первичную переработку и сбыт мяса диких животных.
- ПК 4.2. Организовывать и проводить заготовку, первичную переработку и сбыт пушно- мехового сырья.
- ПК 4.3. Организовывать и проводить заготовку, первичную переработку и сбыт дикорастущей продукции.
- ПК 4.4. Организовывать и проводить заготовку, первичную переработку и сбыт продукции пчеловодства.
- ПК 4.5. Изготавливать чучела животных, охотничьи трофеи.

1. 4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:
самостоятельной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;
обязательной учебной нагрузки обучающегося 8 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Самостоятельная учебная нагрузка	40
Обязательная учебная нагрузка	8
в том числе:	
Обзорные, установочные занятия	6
практические занятия	2
Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированного зачёта	

Реализация рабочей программы предусматривает в целях реализации компетентностного подхода:

-использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся;

-выполнение обучающимися практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров;

-чёткое формулирование требований к результатам их освоения: компетенциям, приобретаемому практическому опыту, знаниям и умениям.

2.2. Тематический план и содержание дисциплины
Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1.	Психологические аспекты делового общения	9		
Тема 1.1. Общение как основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	3	2	
1	Психологические аспекты делового общения. Сущность культуры делового общения. Психологические основы делового общения. Типы собеседников. Значение культуры делового общения для развития индивида. Связь культуры делового общения с другими дисциплинами.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить доклад на тему: «Общение в социальной работе».	1	2	
	Содержание учебного материала	6		
Тема 1.2. Вербальное и невербальное общение	1	Вербальные средства общения (человеческая речь) Невербальные средства общения (кинесика, такесика, проксемика, просоидика, экстралингвистика)		2
		Практическое занятие		2
	1	Круглый стол. Диалог на актуальную тему: приоритеты и ценности молодежи-отработка красивой и убедительной речи. Отработка и анализ невербальных средств общения. Диагностика возможностей интонационных характеристик в плане отражения эмоциональных состояний. Расшифровка невербальных сигналов.		
		Самостоятельная работа обучающихся Подготовить доклад на темы: «Беседа как форма делового общения», «Диалог как форма общения».		2
Раздел 2	Этическая и эстетическая культура	12		
Тема 2.1. Общее понятие об этической культуре	Содержание учебного материала	6	2	
1	Самостоятельное изучение Основные категории этики. Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики. Поведение человека; его зависимость от профессиональных качеств личности.	2		

	2	Самостоятельное изучение Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Понятие тактичный человек, деликатность. Качества личности и этическая культура. Сочинение-эссе.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Подготовить рефераты на темы: «Нравственные принципы», «Понятие о служебном этикете»	2	
Тема 2.2. Общее понятие об эстетической культуре	Содержание учебного материала		3	2
	1	Самостоятельное изучение Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности. Сферы эстетической культуры.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Подготовить доклады на темы: «Основные области эстетической деятельности человека», «Роль искусства в эстетическом воспитании».	1	2
Тема 2.3. Понятие об эстетическом вкусе	Содержание учебного материала		3	
	1	Самостоятельное изучение Понятие об эстетическом вкусе; его появление и значение. Формирование и развитие эстетического вкуса	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщение на тему: «Выдающиеся имена в мире искусства»	1	
Раздел 3	Этикет и имидж делового человека		21	2
Тема 3.1. Понятие о служебном поведенческом этикете	Содержание учебного материала		3	
	1	Самостоятельное изучение Общие правила поведенческого этикета. Обращение. Виды обращения. Знакомство, приветствие и прощание. Походка, жесты: требования к ним.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Составить опорный конспект о правилах поведенческого этикета	1	2
Тема 3.2. Общие правила речевого этикета	Содержание учебного материала		3	2
	1	Самостоятельное изучение Техника речи. Пути достижения выразительности речи. Выбор и значение выбора лексики,	2	

		интонации, ритма и других средств.		
		Самостоятельная работа обучающихся Составить опорный конспект о правилах речевого этикета Подготовить сообщение на тему: «Значение этической культуры личности»	1	2
Тема 3.3. Понятие имиджа		Содержание учебного материала	3	2
	1	Самостоятельное изучение Внешний облик, манера поведения, речь, умение общаться с людьми и др. Значение гармоничного сочетания деловых качеств и личностных характеристик. Составляющие внешнего облика делового человека.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Подготовить доклад на тему: «Причёски. Эстетические требования к повседневным причёскам. Основные правила ухода за волосами».	1	2
Тема 3.4. Мода, стиль, вкус		Содержание учебного материала	6	2
	1	Самостоятельное изучение Характеристика деловых направлений современной моды. Основные проявления индивидуального стиля. Понятие «фирменный» стиль. Деловой стиль костюма. Цветовые решения костюма.	2	
	2	Самостоятельное изучение Деловой стиль одежды мужчины и женщины: офисный стиль, для участия в деловых совещаниях.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщения на темы: «Аксессуары; правильный подбор к деловому костюму», «Макияж. Требования к макияжу с учётом деловой ситуации», «Осанка, походка, значение. Правила сидения на стуле, в кресле. Сдержанность и целесообразность жестов», «Самокоррекция, её значение».	2	2
Тема 3.5. Техника ведения деловых бесед, делового протокола, деловых приёмов		Содержание учебного материала	6	
	1	Структура деловой беседы. Техническая подготовка беседы. Передача информации. Принятие решений и завершение беседы. Виды бесед. Деловой протокол, порядок ведения деловых встреч; его роль при осуществлении деловых переговоров. Виды протокольных мероприятий. Виды приёмов. Основные правила поведения на приёмах. Этикет за столом.	2	
	2	Самостоятельное изучение Организация и проведение деловой беседы. Особенности деловой беседы как одной из	2	

	форм делового общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить рефераты на темы: «Этикет за столом». «Виды выступлений, речей, требования к ним», «Официальные подарки, поздравления, благодарности. Виды подарков, которые принято дарить в официальных случаях. Требования к оформлению подарков. Общий порядок вручения подарка».	2	2
Раздел 4	Конфликты в деловом общении	6	2
Тема 4.1. Конфликт и его разрешение	Содержание учебного материала	6	
	1 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликте. Конфликт и его структура.	2	
	2 Самостоятельное изучение Исследование конфликтных ситуаций. Анализ конфликтных ситуаций, определение их возможных психологических причин. Определение стратегии поведения участников в конфликтной ситуации и возможные варианты конструктивного выхода.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить таблицу «Конфликт и его структура»	2	2
	Дифференцированный зачёт		
	Всего: аудиторных	10	
	самостоятельная работа	38	
	Максимальное количество часов	48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3. 1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета-

Кабинет русского языка и литературы №21

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места обучающихся;
- портреты писателей и композиторов;
- репродукции картин;
- таблицы по русскому языку;
- стенды;
- фотоальбомы;
- плакаты;

Мобильный проекционный комплект: Ноутбук Samsung ND-RC710 Мультимедийный проектор RoverLight DVS 850

Экран переносной

Операционная система Windows 7 Home Prem 64 bit

Microsoft Office 2010 Standard

360 Total Security Essential

7zip, Aimp, Audacity, Auslogics Disk Defrag, CCleaner, CDBurnerXP, Double Commander, FastStone Image Viewer

Google Chrome, LibreOffice, Microsoft Visual C++ 2005-2019

Microsoft.NET Framework, PDF-XChange Viewer, PotPlaye

Shark007 ADVANCED Codecs.

С целью обеспечения выполнения обучающимися практических заданий на занятиях с использованием персональных компьютеров, в процессе изучения дисциплины используется Компьютерный класс с лицензионным программным обеспечением и мультимедийным проектором №10

- технические средства обучения:

Системный блок (10 шт.): Intel Core 2 Duo 2.6 Ghz (E 5300), 2048 Mb DDR2, HDD 250 Gb, DVD/RW

Монитор (10 шт.): LG Flatron W1943C

Системный блок: Intel Core 2 Duo 2.6 Ghz (E 5300), 2048 Mb DDR2, HDD 250 Gb, DVD/RW

Монитор: LG Flatron W1943C

Принтер Samsung ML-1640

Сканер HP Scanjet G2410

Аудио колонки

Операционная система Windows XP Pro 32 bit

Microsoft Office 2010 Standard

Microsoft Access 2010

Microsoft Project 2010

1С: Бухгалтерия 8 учебная версия

1С: Бухгалтерия 8.1 учебная версия

1С: Бухгалтерия 8.2 учебная версия

Visual Studio 2005

Net Cracker Pro 4.1

Microsoft SQL Server 2005

КОМПАС-3D V15.2

360 Total Security Essential

7zip, AIMP, Audacity, Auslogics Disk Defrag, CCleaner, CDBurnerXP, Double, Commander, FastStone Image Viewer, Freemake Video Converter, GIMP, Java, K-Lite, Codec Pack, LibreOffice, MediaInfo, Microsoft .NET Framework, Microsoft Silverlight
Microsoft Visual C++ 2005-2019, Mozilla Firefox, MPC-BE, Notepad++, Paint.NET, Python, Ramus, Revo Uninstaller Free, Stamina, SumatraPDF, WinDjView

Помещение для самостоятельной работы (библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет)

Системный блок(6шт.): Intel Core 2 Duo 2.5 Ghz (E 5200), 2048 Mb DDR2, HDD 250 Gb, DVD/RW

Монитор(6 шт.): BENQ E910

Системный блок: Intel Core 2 Duo 2.53 Ghz (E 7200), 2048 Mb DDR2, HDD 120 Gb, DVD/RW

Монитор: Acer V226HQL

МФУ: Canon IR 2520

Системный блок: Intel Core 2 Duo 3.00 Ghz (E 8400), 2048 Mb DDR2, HDD 120 Gb, DVD/RW

Монитор: Acer V2003W

Сканер Canon CanoScan LIDE 25

Телевизор SUPRA 42 дюйма

Аудио колонки

Операционная система Windows 7 Pro 32 bit

Microsoft Office 2010 Standard

7zip, Aimp, Audacity, 360 Total Security Essential, CCleaner
CDBurnerXP, PDF-XChange Viewe, PotPlaye, JRE, LibreOffice,
Microsoft.NET Framework, Google Chrome, Firefox,Paint.NET,
The GIMP,Double Commander.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Скибицкая И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО –М:Юрайт,2019.-247с. –ISBN

978-5-534-09063-5. –Текст:электронный //ЭБС Юрайт (сайт). –

URL:<https://urait.ru/bcode/441929>

2.Зарецкая Е.Н. Деловое общение. Том 2: учебник/Е.Н. Зарецкая.-2-е изд., перераб. И доп.- М.: проспект, 2018.-680с.

3 Кафтан В.В. Деловая этика: учеб. для вузов.- М.: Юрайт, 2018

3.Профессиональная этика и психология делового общения:учеб. пособие /И.П.Кошечая,А.А. Канке.-М:ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М,2018.-304с. (СПО). –Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/942797>

Дополнительная литература

1.Лисс Э.М. Деловые коммуникации :учебник –М:Дашков и К,2018.-343с. –ISBN 978-5-394-02802-1. –Текст :электронный //ЭБС Лань (сайт). –URL:<https://e.lanbook.com/book/103741>

2. Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/148562>

Интернет-ресурсы

1. Портал Брянского государственного аграрного университета Раздел «Научная библиотека» Полнотекстовые документы <http://www.bgsha.com>
2. ИС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Федерального агентства по образованию <http://window.edu.ru>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
4. База данных «Ай Пи Эр Медиа» <http://www.iprbookshop.ru/>
5. Электронно-библиотечная система «ИНФОРМИО» www.informio.ru
6. Электронно-библиотечная система «AgriLib» <http://ebs.rgazu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система "Национальный цифровой ресурс "РУКОНТ" <http://rucont.ru/>
8. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru" <https://www.book.ru/>

Использование активных и интерактивных форм проведения занятий

В целях реализации компетентного подхода, для формирования и развития освоенных компетенций обучающихся, в процессе изучения дисциплины используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий:

творческие задания
лекция-беседа,
лекция-дискуссия,
лекция с применением обратной связи,
лекция –презентация,
проблемная лекция,
метод работы в малых группах,
метод проектов,
презентация на основе современных мультимедийных средств.

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, исследований и т.д.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь:	
осуществлять деловое общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	<i>экспертная оценка самостоятельной работы и выполнения практических работ, письменный и устный опрос;</i>
пользоваться простыми приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<i>устный опрос, письменный опрос, экспертная оценка выполнения самостоятельной работы и практических работ;</i>
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	<i>письменный опрос, устный опрос, экспертная оценка выполнения самостоятельной работы и практических работ, тестирование;</i>
принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку в корректной форме;	<i>экспертная оценка самостоятельной работы и выполнения практических работ, письменный и устный опрос;</i>

поддерживать свою репутацию;	<i>Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы, письменный и устный опрос;</i>
создавать и соблюдать имидж делового человека;	<i>экспертная оценка самостоятельной работы и выполнения практических работ, письменный и устный опрос;</i>
организовывать рабочее место;	<i>Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы, письменный и устный опрос;</i>
знать:	
правила делового общения;	<i>конкурсный анализ сообщений, рефератов, докладов, экспертная оценка самостоятельной работы, устный и письменный опрос, тестирование;</i>
этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;	<i>устный опрос, письменный опрос, конкурсный анализ сообщений, рефератов, докладов; экспертная оценка составления таблиц, схем; экспертная оценка самостоятельной работы;</i>
- основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	<i>устный опрос, конкурсный анализ сообщений, рефератов, докладов, экспертная оценка составления таблиц, схем, экспертная оценка самостоятельной работы, письменный опрос,</i>
формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;	<i>тестирование, устный и письменный опрос, экспертная оценка выполнения докладов, сообщений, рефератов, составление опорных конспектов;</i>
составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.;	<i>письменный опрос, устный опрос, экспертная оценка выполнения самостоятельной работы;</i>
правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	<i>письменный опрос, устный опрос, экспертная оценка выполнения самостоятельной работы;</i>