

**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, 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зав. библиотекой

_____ Т.М. Овсянникова

20. 05. 2021 г.

РАССМОТРЕНО:

ЦМК
общеобразовательных и
технических дисциплин

Протокол № 6

20.05. 2021 г.

Председатель ЦМК:

_____ В.В. Лопаткин

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по
учебной работе:

_____ Л.Н. Данченко

20.05.2021 г.

Рабочая программа дисциплины ОП.04. Культура делового общения / Составитель
Стельмахова Е.П. Брянск: Трубчевский филиал ФГБОУ ВО Брянский ГАУ.

Рабочая программа дисциплины ОП.04. Культура делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта 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 в системе среднего профессионального образования.

Рецензенты:

Цибуля Т.В., преподаватель высшей квалификационной категории Трубчевского филиала ФГБОУ ВО Брянский ГАУ.

Котикова И.В., преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ «Трубчевский политехнический техникум».

Рабочая программа рекомендована методическим советом Трубчевского филиала ФГБОУ ВО Брянский ГАУ

Протокол №6 от 20. 05. 2021 года

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, отнесенных 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:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;
 самостоятельной работы обучающегося 16 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
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
теоретические занятия	22
лабораторные работы	-
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
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	Основные категории этики. Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики. Поведение человека; его зависимость от профессиональных качеств личности.	2		
	Практическое занятие		2	

	1	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	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	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	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	Техника речи. Пути достижения выразительности речи. Выбор и значение выбора лексики, интонации, ритма и других средств.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить опорный конспект о правилах речевого этикета		1	2

	Подготовить сообщение на тему: «Значение этической культуры личности»			
Тема 3.3. Понятие имиджа	Содержание учебного материала		3	2
	1	Внешний облик, манера поведения, речь, умение общаться с людьми и др. Значение гармоничного сочетания деловых качеств и личностных характеристик. Составляющие внешний облик 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	Характеристика деловых направлений современной моды. Основные проявления индивидуального стиля. Понятие «фирменный» стиль. Деловой стиль костюма. Цветовые решения костюма.	2	
	Практическое занятие		2	
	1	Деловой стиль одежды мужчины и женщины: офисный стиль, для участия в деловых совещаниях.		
	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	
	Практическое занятие		2	
	1	Организация и проведение деловой беседы. Особенности деловой беседы как одной из форм делового общения.		2
Самостоятельная работа обучающихся Подготовить рефераты на темы: «Этикет за столом». «Виды выступлений, речей, требования к ним», «Официальные подарки, поздравления, благодарности. Виды подарков, которые принято		2	2	

	дарить в официальных случаях. Требования к оформлению подарков. Общий порядок вручения подарка».		
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.	<i>1</i>	
	Практическое занятие		
	1 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	32	
	самостоятельная работа	16	
	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. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. Том 2: учебник/Е.Н. Зарецкая.-2-е изд., перераб. И доп.- М.: проспект, 2017.-680с.
2. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. Том 1: учебник/Е.Н. Зарецкая.-2-е изд., перераб. И доп.- М.: проспект, 2017.-664с.
3. Жарова М.Н. Психология общения.-М.: Издательский центр «Академия»,2017
4. Кафтан В.В. Деловая этика: учеб. для вузов.- М.: Юрайт, 2017

Дополнительная 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. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 126 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>
3. Панфилова А.П. Психология общения (Электронный ресурс) Учебник для СПО -6-е изд. стер. –М: Академия,2018.-368с. –Режим доступа:<http://www.academia-moscow.ru/catalogue/4831/373606/>
4. .Бороздина Г.В. Психология общения:учеб. и практикум для СПО –М:Юрайт,2017 -463с. – ISBN 978-5-9916-5413-5. –URL:<https://biblio-online.ru/bcode/385292>

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 компетентностного 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>