

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ  
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ХАБАРОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ТЕХНОСФЕРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И  
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.01 «Основы деловой культуры»**

уровень образования – основное общее образование

Форма обучения – очная

Профессия 38.01.01 Оператор диспетчерской (производственно-  
диспетчерской службы)

г. Хабаровск

2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по профессии 38.01.01 «Оператор диспетчерской службы».

Организация-разработчик: ХТТБПТ

Разработчики:

Максумова Ольга Николаевна, преподаватель русского языка и литературы, преподаватель высшей категории.

Максумова Наталья Раисовна, преподаватель русского языка и литературы, преподаватель первой категории, магистр филологических дисциплин.

Рассмотрено и одобрено на заседании ПЦК «Экономика и бухгалтерский учет»

Протокол № 8 от « 09 » апреля 20 24 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ (Бочкова И.Н.).

Согласовано на заседании методического совета

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Председатель МС \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ» ..... | 4  |
| 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....            | 7  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....                        | 10 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ                    | 13 |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 38.01.01 «Оператор диспетчерской службы».

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина является дисциплиной общепрофессионального учебного цикла в соответствии с профилем профессионального образования.

Изучение учебной дисциплины «Основы деловой культуры» завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачета в рамках освоения ППКРС на базе основного общего образования.

Уровень освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СОО (СПО) базовый.

Реализация содержания учебной дисциплины предполагает соблюдение принципа строгой преемственности по отношению к содержанию курса 2 профессионального образования.

## 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

| Метапредметные  | Предметные   | Личностные   |
|---|--|--|
| <i>- владение всеми видами речевой деятельности: аудированием, чтением (пониманием), говорением, письмом;</i><br><i>- применять правила делового этикета;</i><br><i>использование приобретенных знаний и умений для анализа языковых явлений на межпредметном уровне;</i><br><i>- овладение нормами речевого поведения в различных ситуациях межличностного и</i> | <i>- сформированность понятий о</i><br><i>- соблюдать требования культурной речи при устном и письменном общении;</i><br><i>- владение навыками самоанализа и самооценки на основе наблюдений за собственной речью;</i><br><i>- знание основ управления и конфликтологии;</i><br><i>- знание этики деловых отношений;</i><br><i>- сформированность</i> | <i>- воспитание уважения к русскому языку, который отражает и сохраняет культурные и нравственные ценности, накопленные народом на протяжении веков, осознание связи языка и истории, культуры русского и других народов;</i><br><i>- поддерживать</i> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><i>межкультурного общения;</i><br/> - <i>готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из разных источников;</i><br/> - <i>использование норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.</i></p> | <p><i>представлений об изобразительно-выразительных возможностях русского языка;</i><br/> - <i>понимание основы деловой культуры в устной и письменной речи;</i><br/> - <i>владение навыками анализа текста с учетом их стилистической и жанровой специфики;</i><br/> <i>осознание художественной картины жизни, созданной в литературном произведении, в единстве эмоционального личностного восприятия и интеллектуального понимания;</i><br/> - <i>сформированность представлений о системе стилей языка художественной литературе.</i></p> | <p><i>деловую репутацию;</i><br/> - <i>способность к речевому самоконтролю, оцениванию устных и письменных высказываний с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения коммуникативных задач;</i><br/> - <i>пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</i><br/> - <i>выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;</i><br/> - <i>налаживать контакты с партнерами.</i><br/> - <i>пользоваться простыми приемами самореализации поведения в процессе межличностного общения;</i><br/> - <i>принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме.</i></p> |
|---|--|---|

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь личностные результаты реализации программы воспитания:

| <p align="center"><b>Личностные результаты<br/>реализации программы воспитания<br/>(дескрипторы)</b></p>  | <p align="center"><b>Код личностных<br/>результатов<br/>реализации<br/>Программы<br/>воспитания</b></p> |
|---|---|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны   | ЛР 1  |
| Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России  | ЛР 2  |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России  | ЛР 3  |
| Принимающий семейные ценности своего народа, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания  | ЛР 4  |
| Занимающий активную гражданскую позицию избирателя, волонтера, общественного деятеля  | ЛР 5  |
| Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение   | ЛР 6  |
| Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость | ЛР 7  |
| Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности  | ЛР 8  |
| Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности»  | ЛР 9  |
| Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся  | ЛР 10   |
| Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением   | ЛР 11   |
| Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих  | ЛР 12   |
| Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости  | ЛР 22   |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям   | ЛР 26   |

|   |              |
|---|--------------|
| различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп   |              |
| Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства | <b>ЛР 27</b> |
| Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур                         | <b>ЛР 28</b> |

### **Формируемые общие компетенции:**

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося 16 часов;

лекций 12 часов;

практических работ 24 часов.

## **2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| <b>Вид учебной работы</b>                                     | <b>Объем часов</b> |
|---|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                  | <b>52</b>          |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>       | <b>36</b>          |
| в том числе:  |                    |
| лекционные  | 12                 |
| практические  | 24                 |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                | <b>16</b>          |
| <b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b> |                    |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов            | Объем часов | Уровень освоения | ОК, ЛР                            |
|--|---|-------------|------------------|-----------------------------------|
| 1  | 2   | 3           | 4                | 5                                 |
| Введение   | Содержание учебного материала   |             |                  |                                   |
| <b>Раздел 1.</b><br>Этические основы и психология деловых отношений                    | Содержание учебного материала   | <b>10</b>   |                  |                                   |
|  | 1 Общие сведения об этической культуре  | 2           | 2                | ЛР1-12, 22, 26-28<br>ОК 01-03, 06 |
|  | 2 Основные виды коммуникации и делового общения   | 2           | 2                |                                   |
|  | 3 Профессиональная этика. Универсальные и этические правила делового общения.                                   | 2           | 2,3              |                                   |
|  | 4 Этические нормы взаимоотношений.  | 2           | 2,3              |                                   |
|  | 5 Культура телефонного общения. Моделирование деловой беседы.   | 2           | 2,3              |                                   |
| <b>Раздел 2.</b><br>Речевая коммуникация   | Содержание учебного материала   | <b>8</b>    |                  | ЛР1-12, 22, 26-28<br>ОК 01-03, 06 |
|  | 1 Понятие, формы и типы речевой коммуникации. Лексическая система русского языка. Основные лексические единицы. | 2           | 2                |                                   |
|  | 2 Невербальные аспекты делового общения. Активный и пассивный словарный запас.                                  | 2           | 2,3              |                                   |
|  | 3 Деловое общение с использованием технических средств коммуникации.  | 2           | 2,3              |                                   |
|  | 4 Нормы русского литературного языка. Требования к хорошей речи. Средства речевой выразительности.              | 2           | 3                |                                   |
| <b>Раздел 3.</b><br>Психологические стороны делового общения                           | Содержание учебного материала   | <b>8</b>    |                  | ЛР1-12, 22, 26-28<br>ОК 01-03, 06 |
|  | 1 Общение – основа человеческого бытия. Классификация видов общения.  | 2           | 1                |                                   |
|  | 2 Перцептивная и интерактивная стороны общения.   | 2           | 2                |                                   |
|  | 3 Общение как коммуникация.   | 2           | 3                |                                   |
|  | 4 Успех делового общения.   | 2           | 2                |                                   |
| <b>Раздел 4.</b><br>Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. | Содержание учебного материала   | <b>10</b>   |                  | ЛР1-12, 22, 26-28<br>ОК 01-03, 06 |
|  | 1 Темперамент, характер и воля в деловом общении.   | 2           | 2                |                                   |
|  | 2 Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности.  | 2           | 2                |                                   |
|  | 3 Эмоции и чувства.   | 2           | 3                |                                   |
|  | 4 Конфликты в деловом общении. Структура конфликта.   | 2           | 3                |                                   |
|  | 5 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами.          | 2           | 3                |                                   |

|  |               |           |  |  |
|--|---------------|-----------|--|--|
|  | <b>Всего:</b> | <b>52</b> |  |  |
| <b>Самостоятельная работа</b>  |               | <b>16</b> |  |  |
| <p>внеаудиторная самостоятельная работа (работа над материалом учебника, конспектом лекций, выполнение индивидуальных заданий, выполнение тестов, творческие работы разных видов), подготовка рефератов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Невербальные компоненты в процессе общения»</li> <li>- «Нормы русского литературного языка и применение знаний о них в речевой практике»</li> <li>- «Словари русского языка и сфера их использования»</li> <li>- «Имидж делового человека»</li> <li>- «Организация рабочего места в профессиональной деятельности»</li> <li>- «Внешний вид делового человека»</li> <li>- «Культура телефонного общения»</li> <li>- «Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами»</li> <li>- «Основные техники и приемы общения»</li> <li>- «Способы аргументации в производственных ситуациях»</li> <li>- «Текст и его значение. Типы текстов по смыслу и стилю»</li> </ul> |               |           |  |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств); 2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством); 3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3. Условия реализации программы дисциплины**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета русского языка и литературы.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по числу студентов, (30)
- рабочее место преподавателя, (1)
- рабочая доска, (1)
- комплект наглядных пособий по дисциплине «Основы деловой культуры» (учебники, словари разных типов, опорные конспекты-плакаты, стенды, карточки, тексты разных типов и стилей речи, художественная литература) (1)

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор,
- ноутбук,
- экран,
- интерактивная доска,
- аудиосистема,
- комплект ЭОР по темам курса дисциплины.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

##### **Основные источники**

1. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» Учебник для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы начального профессионального образования. Москва, Издательский центр «Академия». 2020, 192с.

2. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495464> (дата обращения: 25.01.2022).

3. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-

13860-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495201> (дата обращения: 25.01.2022).

4. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/499011> (дата обращения: 25.01.2022).

5. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494489> (дата обращения: 25.01.2022).

6. 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, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491069> (дата обращения: 25.01.2022).

7. 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, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471> (дата обращения: 25.01.2022).

8. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491335> (дата обращения: 25.01.2022).

9. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457> (дата обращения: 25.01.2022).

#### **Дополнительные источники**

1. Лекант, П. А. Русский язык : справочник для среднего профессионального образования / П. А. Лекант, Н. Б. Самсонов ; под редакцией П. А. Леканта. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство

Юрайт, 2022. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06698-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487326> (дата обращения: 11.09.2021).

2. Лекант, П. А. Современный русский язык. Синтаксис. Сборник упражнений : учебное пособие для вузов / П. А. Лекант, А. В. Канафьева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 232 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06571-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471397> (дата обращения: 11.09.2021).

3. Лобачева, Н. А. Русский язык. Лексикология. Фразеология. Лексикография. Фонетика. Орфоэпия. Графика. Орфография : учебник для среднего профессионального образования / Н. А. Лобачева. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 230 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12294-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471668> (дата обращения: 11.09.2021).

4. Лобачева, Н. А. Русский язык. Синтаксис. Пунктуация : учебник для среднего профессионального образования / Н. А. Лобачева. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 123 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12620-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472064> (дата обращения: 11.09.2021).

5. Парубченко, Л. Б. Орфография и пунктуация : практическое пособие для среднего профессионального образования / Л. Б. Парубченко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 275 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14395-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477507> (дата обращения: 11.09.2021).

6. Русский язык. Сборник упражнений : учебное пособие для среднего профессионального образования / П. А. Лекант [и др.] ; под редакцией П. А. Леканта. — М. : Издательство Юрайт, 2022. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7796-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487325>

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)  | Формы и методы контроля и оценки<br>результатов обучения   |
|--|--|
| <p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- языковых норм русского литературного языка;</li> <li>- правил делового общения;</li> <li>-этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.</li> </ul> <p><b>Умение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять требования к литературному языку,</li> <li>-правильного владения основами культуры речи,</li> <li>- различать основные единицы и уровни языка;</li> <li>- применять основные техники и приемы общения.</li> </ul>   | <p>Оценка редакторской работы текста.<br/>Оценка работы с карточками, справочниками, словарями.<br/>Оценка тестирования.<br/>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: сообщений.</p> |
| <p><b>Знание:</b></p> <p>орфоэпических, лексических, грамматических и пунктуационных норм речевого поведения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- норм и правил делового этикета.</li> </ul> <p><b>Умение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильно применять в практике общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка;</li> <li>- передавать информацию устно или письменно;</li> <li>-Принимать решение и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li> <li>- владеть стратегией поведения в конфликтных ситуациях.</li> </ul> | <p>Оценка тестирования.<br/>Оценка работы с карточками, справочниками, словарями.<br/>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: рефератов.</p>  |
| <p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требований культуры речи при передаче информации;</li> <li>- простых приемов использования саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>-</li> </ul> <p><b>Умение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- передавать информацию устно и письменно;</li> <li>- создавать и соблюдать имидж делового человека в процессе делового общения.</li> </ul>  | <p>Оценка работы с карточками.<br/>Оценка тестирования.<br/>Оценка контрольных работ.<br/>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: докладов и рефератов.</p>                         |