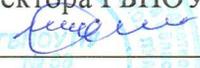


ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ № 58 Р.П. ЮРТЫ»
(ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты)

УТВЕРЖДАЮ:

ИО директора ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты


Н. Е. Савицкий

21 июня
2017 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПД.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

<i>профессия СПО</i>	<i>43.01.09 Повар, кондитер</i>
<i>профиль</i>	<i>социально-экономический</i>
<i>цикл дисциплины</i>	<i>общепрофессиональный</i>

р.п. Юрты, 2017

Рассмотрена и одобрена
Методическим Советом
Протокол № 8
от «21» июня 2017 г.
Председатель МС
О.В. Савицкая / О.В. Савицкая

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора по УПР
Н.Е. Савицкий / Н.Е. Савицкий

Разработчик: Савицкая Ольга Владимировна, преподаватель «ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты»

Рабочая программа учебной дисциплины ОПД.07 Деловая культура разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО по профессии 43.01.09 Повар, кондитер от 9 декабря 2016 г. N 1569, профессионального стандарта 33.011 Повар (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 сентября 2015г. № 597н (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 21 сентября 2015 г., регистрационный № 38940)); 33.014 Пекарь (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. № 914н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 декабря 2015 г. № 40270)); 33.010 Кондитер (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 сентября 2015 г. № 597н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 сентября 2015 г., регистрационный №38940)).

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПД.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.09 Повар, кондитер, входящей в состав укрупнённой группы профессий 43.00.00 Сервис и туризм, сроком обучения 3 года 10 месяцев.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО 43.01.09 Повар, кондитер.

Рабочая программа дисциплины ОПД.07 Деловая культура разработана в рамках выполнения работ по внесению изменений и дополнений в образовательную программу по профессии среднего профессионального образования Повар, кондитер, в целях внедрения международных стандартов подготовки высококвалифицированных рабочих кадров с учетом передового международного опыта движения WorldSkills International, на основании компетенции WSR и с учетом профессионального стандарта «Повар», утвержденного Приказом Минтруда № 610н от 08.09.2015, и профессионального стандарта «Кондитер», утвержденного Приказом Минтруда № 597н от 07.09.2015, требований профессиональных стандартов индустрии питания, разработанных в 2007 – 2008 годах НП Федерация рестораторов и Отельеров», которые были внесены в Национальный реестр профессиональных стандартов, а также интересов работодателей в части освоения дополнительных видов профессиональной деятельности, обусловленных требованиями к компетенции WSR и является составной частью данной профессиональной программы.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области общественного питания.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в образовательную программу.

В результате изучения дисциплины студент должен освоить следующие *общие и профессиональные компетенции*:

Общие и профессиональные компетенции	Дескрипторы сформированности (действия)	Уметь	Знать
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и

	<p>внутренних ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, определение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана.</p>	<p>решения задачи и/или проблемы. Составить план действия. Определять необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Реализовать составленный план. Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>смежных областях. Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач. Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.</p>	<p>Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска</p>	<p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. Приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации.</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности). Применение современной научной</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать траектории</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации. Современная научная и профессиональная терминология. Возможные</p>

	<p>профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования.</p>	<p>профессионального и личностного развития.</p>	<p>траектории профессионального развития и самообразования.</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности.</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности.</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе.</p>	<p>Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы.</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов.</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.</p>	<p>Понимать значимость своей профессии (специальности). Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.</p>	<p>Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>	<p>Сущность гражданско-патриотической позиции. Общечеловеческие ценности. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте.</p>	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в</p>	<p>Применение средств информатизации и информационных технологий для</p>	<p>Применять средства информационных технологий для решения</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации. Порядок их</p>

профессиональной деятельности.	реализации профессиональной деятельности.	профессиональных задач. Использовать современное программное обеспечение.	применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применение в профессиональной инструкции на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы.	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы, строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности, кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- этику деловых отношений;

- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

*1.4. Использование часов вариативной части ОПОП**

Учебная дисциплина ОПД.07 Деловая культура включена в учебный план по профессии «Повар, кондитер» полностью из часов вариативной части, так как обучающимся необходимы в своей профессии навыки правильного общения, соблюдения требований культуры речи при устном и письменном обращении, выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке, умение налаживать контакты с партнерами, разрешать конфликтные ситуации, умение применения правил делового этикета и поддержания деловой репутации, а также многие другие вопросы.

1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 40 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;
самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	В том числе по курсам и семестрам	
		4 курс	
		1 семестр	2 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	40	40	-
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36	36	-
в том числе:			
практические занятия	8	8	-
контрольные работы	2	2	-
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (всего)	4	4	-
в том числе:			
- подготовка реферата	1	1	-
- подготовка доклада	2	2	-
- написание делового письма	1	1	-
Итоговая аттестация в форме зачета			

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПД.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Наименование разделов и тем	Номер занятия	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов			Уровень освоения	Оцениваемые элементы компетенций
			ТО	ПЗ	С/р		
1	2	3	4	5	6	7	8
4 курс 1 семестр – 36 часов							
Раздел 1. Этика и деловая культура							
Тема 1.1. Категории этики	1-2	Понятие этики. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Функции морали. Важнейшие категории этики: добро, зло, ответственность, справедливость, долг. Сущность понятий добра и зла. Понятия: совесть, долг, честь, достоинство, скромность, благородство.	2			2	ОК1-7, 9,10
Тема 1.2. Профессиональная этика. Деловой этикет. Культура общения в сфере профессиональной деятельности	3-4	Понятие профессиональной этики. Моральные принципы в профессиональной этике: трудолюбие, предупредительность, тактичность, корректность, вежливость. Этикет и манеры. Основные заповеди делового этикета. Основные нормы и правила современного этикета. Психология и этика делового общения. Обращение, его виды и выбор обращения. Приветствие.	2			2	ОК1-7, 9,10
	5	Практическая работа № 1: Составление схемы по основным заповедям делового этикета и видам обращения.		1			
	Самостоятельная работа обучающихся № 1: Реферат на тему: Социальные, национальные, возрастные особенности этикета.				1		
Тема 1.3. Культура речи. Культура телефонного общения	6	Профессиональный и речевой этикет: понятие, современные требования, задачи, значение. Искусство общения и культура речи. Основные требования к речи. Речевой этикет в деловом общении. Различные варианты барьеров в общении. Способы преодоления барьеров в общении. Этикет в деловом диалоге по телефону.	1			2	ОК1-7, 9,10
	7	Практическая работа № 2: изучение основных требований к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов и требования к телефонным разговорам на рабочем месте, требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.		1			
Тема 1.4. Имидж. Деловая беседа	8	Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение обращаться с людьми. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары. Деловой стиль костюма. Осанка, походка, жесты. Способы и приемы создания. Слагаемые личного обаяния (имиджа) делового человека: нравственные характеристики, психологические знания и умения, техника самопрезентации.	1			2	ОК1-7, 9,10
	9-10	Деловая беседа, ее планирование, определение цели, стратегии. Особенности правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров: планирование, факторы повышения эффективности, фазы. Этапы деловой	2			2	ОК1-7, 9,10

		беседы. Приемы ведения беседы. Запрещенные приемы во время деловой беседы: перебивание речи партнера; негативная оценка личности партнера; подчеркивание разницы между собой и партнером; избегание пространственной близости; непонимание или нежелание понять психическое состояние партнера и т.д.					
	11-12	Практическая работа № 3: изучение приёмов ведения беседы, запрещенных приемов во время деловой беседы.		2			
	Самостоятельная работа обучающихся № 2: подготовить доклад на тему «Внешний облик повара».				1		
Тема 1.5. Деловая переписка. Визитная карточка	13	Требования к тексту делового письма: объем, тон, лексика. Форма делового письма. Стилль делового письма. Правила составления и отправления деловых писем. Психологические аспекты служебной переписки. Визитная карточка, ее виды. Назначение визитных карточек. Оформление и использование визитных карточек в деловых отношениях.	1			2	ОК1-7, 9,10
	14	Практическая работа № 4: изучить формы, стили, правила составления и отправления деловых писем; изучить виды визитных карточек и оформить визитную карточку		1			
	Самостоятельная работа обучающихся № 3: написание делового письма (по выбору).				1		
Тема 1.6. Деловой протокол. Интерьер рабочего помещения	15	Деловой протокол: понятие, его роль в проведении деловых встреч. Общепринятые формы протокольных мероприятий, порядок их организации. Требования этикета к проведению протокольных мероприятий. Составляющие интерьера: освещение, цвет, офисная мебель, декоративные элементы. Правила содержания помещений и рабочих мест.	1			2	ОК1-7, 9,10
	16	Контрольная работа № 1 по разделу «Этика и деловая культура»	1				
Раздел 2. Психология общения			8	2	-		
Тема 2.1. Понятие общения	17-18	Понятие общения. Классификация и виды общения, его функции. Типы межличностного общения. Общение как коммуникация. Установка контакта. Функции общения. Виды общения: императивное, манипулятивное, диалогическое. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры, социальные и психологические причины их возникновения. Интерактивная сторона общения. Общение как организация взаимодействия между общающимися индивидами.	2			2	ОК1-7, 9,10
Тема 2.2. Восприятие в процессе общения	19-20	Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие и понимание друг друга партнерами по общению. Межличностное восприятие как основа для взаимопознания и взаимопонимания людей. Как создается впечатление. Механизмы социальной перцепции: идентификация и рефлексия. Роль эмпатии в этих процессах.	2			2	ОК1-7, 9,10
	21	Понятие о невербальных средствах общения. Роль невербального общения в межличностных отношениях. Правила трактовки. Мимика, жесты, позы, взгляды. Проксемика – персональное пространство личности.	1			2	

	22	Практическая работа № 5: изучение и чтение невербальных сигналов собеседников.		1			
Тема 2.3. Конфликт	23-24	Конфликт как социально-психологическое явление. Основные элементы структуры конфликта: стороны (участники, субъекты) конфликта; предмет конфликта; условия протекания; образы конфликтной ситуации; мотивы участников, их действия; исход конфликтной ситуации. Типология конфликтов. Социально-психологическая характеристика основных видов конфликта: внутриличностного, межличностного, между личностью и группой, межгруппового.	2			2	ОК1-7, 9,10
	25	Понятие конфликтогенов. Формула конфликта. Стратегии конфликтного взаимодействия: сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество. Тестирование на основную стратегию поведения в конфликте. Кодекс конструктивного поведения в конфликте и табу в конфликтной ситуации.	1			2	ОК1-7, 9,10
	26	Практическая работа № 6: Тест на конфликтность.		1			
Раздел 3. Психология личности			6	2	1		
Тема 3.1. Темперамент	27-28	Определение темперамента. История изучения темперамента. Особенности темперамента. Классификация темперамента. Понятие совместимости и срабатываемости. Составление таблицы совместимости.	2			2	ОК1-7, 9,10
	29-30	Практическая работа № 7: Тестирование на определение типа темперамента. Характеристика каждого типа темперамента.		2			
Тема 3.2. Характер. Воля	31-32	Определение характера, его формирование. Особенности характера. Черты характера. Акцентуация. Определение воли, ее задачи. Волевая регуляция поведения. Воспитание воли. Этапы волевого процесса.	2			2	ОК1-7, 9,10
		Самостоятельная работа обучающихся № 4: подготовить доклад на тему: Способности. Виды способностей. Понятия: задатки, талант, гениальность. Понятие о способностях и задатках. Условия развития способностей. Влияние способностей на результаты профессиональной деятельности.			1	2	ОК1-7, 9,10
Тема 3.3. Эмоции и чувства	33	Определение эмоций, их классификация. Эмоциональные состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс, страсть; их характеристика. Определение чувств, их классификация. Эмоциональность. Способы регуляции эмоционального состояния.	1			2	ОК1-7, 9,10
	34	Контрольная работа № 2 (итоговая).	1				
	35-36	Зачет	2				
		Всего:		40			

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.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места (столы, стулья) по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска учебная;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет, принтер, мультимедиапроектор;

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования; Учеб. Пособие для сред. Проф. образования / Галина Михайловна Шеламова. – 3-е изд., доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 160 с.

Дополнительные источники:

1. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М. 2005. – 336с. – (Профессиональное образование).
2. Рамендик Д.М. Управленческая психология: Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М. 2006. – 256с. – (Профессиональное образование).

Электронный ресурс:

Форма доступа: <http://www.psych.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых ОК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
соблюдать правила профессиональной этики;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, оценка выполнения рефератов
применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тестирование, оценка выполнения рефератов, тренинг
вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тестирование, оценка выполнения рефератов, тренинг
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тестирование, оценка выполнения рефератов, тренинг
применять правила делового этикета;	ОК 1-7,9,10	контрольная работа
поддерживать деловую репутацию;	ОК 1-7,9,10	тест
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, тренинг
пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тренинг
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	ОК 1-7,9,10	внеаудиторная самостоятельная работа
налаживать контакты с партнерами;	ОК 1-7,9,10	тренинг
организовывать рабочее место.	ОК 1-7,9,10	контрольная работа
Знания:	ОК 1-7,9,10	
общее понятие об этической культуре и ее роли в обществе;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, контрольная работа
основы профессиональной этики;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тренинг
этику деловых отношений;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тест
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере деятельности;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тренинг
проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, контрольная работа
основы деловой культуры в устной и письменной форме;	ОК 1-7,9,10	контрольная работа, тренинг
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, тест
основные правила этикета;	ОК 1-7,9,10	тест

механизмы взаимопонимания в общении;	ОК 1-7,9,10	тренинг
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ОК 1-7,9,10	тренинг
основы психологии производственных отношений;	ОК 1-7,9,10	внеаудиторная самостоятельная работа
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, тест
основы управления и конфликтологии	ОК 1-7,9,10	тест, тренинг