

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ № 58 р.п. ЮРТЫ»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты

 Л. М. Бунис

2018 года

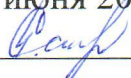


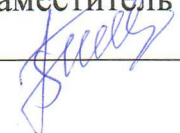
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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>обще профессиональный</i>

р.п. Юрты, 2018

Рассмотрена и одобрена МС
Протокол № 5
30 июня 2018 г.
 /О. В. Савицкая

Согласовано
Заместитель директора по УПР
 Е. С. Темерзянова

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

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4	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 WorldSkillsInternational, 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, выделять 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. Приемные структуры 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</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации. Современная научная и профессиональная терминология.</p>

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

технологии в профессиональной деятельности.	технологий для реализации профессиональной деятельности.	решения профессиональных задач. Использовать современное программное обеспечение.	Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применение в профессиональной деятельности инструкций 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