

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





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, 2022 г.

Рассмотрена и одобрена МС  
Протокол № 10  
27 июня 2022 г.  
 /Л.Л. Баженова

Согласовано  
Заместитель директора по УПР  
 О. В. Савицкая

Разработчик: Савицкая Ольга Владимировна, заместитель директора по УПР  
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 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*:

<b>Общие и профессиональные компетенции</b>	<b>Дескрипторы сформированности (действия)</b>	<b>Уметь</b>	<b>Знать</b>
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.	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>Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных 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;  
в том числе практических занятий – 8 часов;  
из них практической подготовки (III) – 5 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	
		7 семестр	8 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	40	-	40
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36	-	36
в том числе:			
практические занятия	8	-	8
из них практическая подготовка	5	-	5
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
Промежуточная аттестация в форме зачета			3

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
<b>4 курс 8 семестр – 36 часов</b>							
<b>Раздел 1. Этика и деловая культура</b>							
<b>11 5 3</b>							
<b>Тема 1.1.</b> 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
<b>Тема 1.2.</b> 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	<b>(III) Практическая работа № 1:</b> Составление схемы по основным заповедям делового этикета и видам обращения.		1			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 1:</b> Реферат на тему: Социальные, национальные, возрастные особенности этикета.				1		
<b>Тема 1.3.</b> 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	<b>(III) Практическая работа № 2:</b> 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			
<b>Тема 1.4.</b> 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	<b>(III) Практическая работа № 3:</b> изучение приёмов ведения беседы, запрещенных приемов во время деловой беседы.		2			
		<b>Самостоятельная работа обучающихся № 2:</b> подготовить доклад на тему «Внешний облик повара».			1		
<b>Тема 1.5.</b> 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	<b>Практическая работа № 4:</b> изучить формы, стили, правила составления и отправления деловых писем; изучить виды визитных карточек и оформить визитную карточку		1			
		<b>Самостоятельная работа обучающихся № 3:</b> написание делового письма (по выбору).			1		
<b>Тема 1.6.</b> 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	<b>Контрольная работа № 1</b> по разделу «Этика и деловая культура»	1				
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			<b>8</b>	<b>2</b>	-		
<b>Тема 2.1.</b> 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
<b>Тема 2.2.</b> 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	<b>(III) Практическая работа № 5:</b> изучение и чтение невербальных сигналов собеседников.		1			
<b>Тема 2.3. Конфликт</b>	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	<b>Практическая работа № 6:</b> Тест на конфликтность.		1			
<b>Раздел 3. Психология личности</b>			<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		
<b>Тема 3.1. Темперамент</b>	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	<b>Практическая работа № 7:</b> Тестирование на определение типа темперамента. Характеристика каждого типа темперамента.		2			
<b>Тема 3.2. Характер. Воля</b>	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
		<b>Самостоятельная работа обучающихся № 4:</b> 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
<b>Тема 3.3. Эмоции и чувства</b>	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	<b>Контрольная работа № 2 (итоговая).</b>		1			
	35-36	<b>Зачет</b>	<b>2</b>				
		<b>Всего:</b>		<b>40</b>			

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
<b>Умения:</b>		
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 приёмами 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
<b>Знания:</b>	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