

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

**ОП. 06. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

(наименование учебной дисциплины)

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

(код, наименование профессии)

Рассмотрено и согласовано методической комиссией информационных технологий

Протокол № 1 от «1» сентября 2020 г.

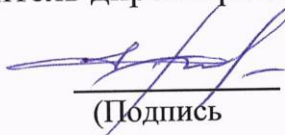
Разработана на основе Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования Луганской Народной Республики 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, примерной программы учебной дисциплины общепрофессионального цикла ОП. 06. Профессиональная этика и психология делового общения

Председатель методической комиссии



Роман Георгиевич Калашников
(Ф.И.О.)

Заместитель директора по учебно-производственной работе



Елена Валерьевна Меренкова
(Ф.И.О.)

Составитель: Пинчук Елена Алексеевна, преподаватель дисциплин общепрофессионального и профессионального циклов, ГБОУ СПО ЛНР «Луганский колледж информационных технологий и предпринимательства»

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20 21 / 20 22 учебный год

Протокол № 1 заседания МК от «01» 09 2021 г.

Председатель МК Дир. М.С. Бренишва

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20 22 / 20 23 учебный год

Протокол № 1 заседания МК от «31» 08 2022 г.

Председатель МК Дир. М.С. Бренишва

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20 ___ / 20 ___ учебный год

Протокол № ___ заседания МК от «___» _____ 20 ___ г.

Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20 ___ / 20 ___ учебный год

Протокол № ___ заседания МК от «___» _____ 20 ___ г.

Председатель МК _____

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 06. Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины (далее – рабочая программа) является частью освоения программ подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ГОС СПО ЛНР по специальности (на базе рабочей профессии) 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном обучении и дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

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

применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

знать:

основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

1.3. Использование часов вариативной части в ППССЗ

№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения	№, наименования темы	Количество часов	Обоснование включения в программу

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего - 186 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающихся – 186 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся - 124 часа; самостоятельной работы обучающихся - 62 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимся видом деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями в соответствии с ГОС СПО ЛНР по специальности.

Код (согласно ГОС СПО ЛНР)	Наименование результата обучения
ПК 1.2.	Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.
ПК 1.3.	Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.
ПК 1.4.	Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.
ПК 1.5.	Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.
ПК 1.6.	Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.
ПК 1.8.	Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск информации и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Тематический план учебной дисциплины ОП. 06. Профессиональная этика и психология делового общения

Коды компетенций	Наименование разделов, тем	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающихся			Самостоятельная работа обучающихся	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 1.2 - 1.6, 1.8 ОК 1 - 8	Раздел 1. Профессиональная этика.	37	26	4	-	11	-
ПК 1.2 - 1.6, 1.8 ОК 1 - 8	Раздел 2. Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности.	59	38	6	-	21	-
ПК 1.2 - 1.6, 1.8 ОК 1 - 8	Раздел 3. Многоплановый характер общения.	56	36	6	-	20	-
ПК 1.2 - 1.6, 1.8 ОК 1 - 8	Раздел 4. Конфликтология.	32	22	8	-	10	-
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		2	2				
Всего часов:		186	124	24	-	62	-

3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине ОП. 06. Профессиональная этика и психология делового общения

Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Профессиональная этика.		26
Тема 1.1. Этика и ее методологическая роль в изучении нравственных основ профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала Понятие об этике. Мораль в системе регуляторов поведения. История этики и нормативные образцы личности. Виды этики. Внешняя и самооценка этичности специалиста. Понятия «профессиональная этика». Сущность профессиональной этики. Принципы и нормы, виды профессиональной этики. Лабораторная работа Практическое занятие Самостоятельная работа обучающихся Тематика самостоятельной работы: - Написание эссе «Роль образования в развитии морально-этических принципов специалиста». - Описание и анализ ситуаций «Проявление основных категории этики в современном обществе и их личностная оценка». - Составление терминологического словаря профессиональной этики.	6 - - 3
Тема 1.2. Профессиональная деонтология.	Содержание учебного материала Деонтология: основные понятия, ее роль в формировании этики. Общественная оценка профессионального долга с позиций этики. Этика по отношению к членам организации и внешним потребителям услуг. Закрепление оценки в нормативно -организационных актах. Образовательный уровень специалиста и развитие морально-этических взглядов. Профессионально-нравственные требования к специалистам. Профессиональный стандарт специалиста. Образовательный стандарт ГОС СПО. Профессионально-этический кодексы: виды, структура. Лабораторная работа Практическое занятие Самостоятельная работа обучающихся Тематика самостоятельной работы: - Написание эссе «Роль образования в развитии морально-этических принципов специалиста». - Составление тематического кроссворда «Деонтология: соотношение «долг и добро». - Анализ должностной инструкции секретаря (архивиста, документоведа) с позиций профессиональной этики.	10 - - 5

Тема 1.3. Коррупционность этический кодекс.	и	Содержание учебного материала	4	
		Понятие коррупции. Коррупция и профессиональная этика. Профессионально - этические кодексы в части отношения к коррупции. Коррупциогенность нормативных правовых актов.		
		Лабораторная работа		-
		Практическое занятие		2
		1. Изучение методики анализа коррупциогенности в нормативных документах.		
		Самостоятельная работа обучающихся		3
Тематика самостоятельной работы: - Составление таблицы «Сравнительный анализ «Модельного этического кодекса госслужащего», «Типового кодекса госслужащего» с позиций регулирования профессиональных этических норм.				
Тема 1.4. Этические основы деятельности архивариусов, секретарей, архивистов, документоведов.		Содержание учебного материала	2	
		Кодекс архивиста, кодекс корпоративного секретаря. Должностная инструкция «Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией»		
		Лабораторная работа	-	
		Практическое занятие	2	
		2. Анализ должностной инструкции секретаря (архивиста, документоведа) с позиций профессиональной этики.		
		Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тематика самостоятельной работы:				
Раздел 2. Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности.		38		
Тема 2.1. Этикет как социальное явление и элемент профессиональной этики. Национальные особенности.		Содержание учебного материала	16	
		Этикет: понятие, функции, задачи. История мирового этикета. Правовой и нравственный аспекты современного этикета. Виды этикета. Оценка соблюдения этикетных норм. Ментальность. Межкультурная коммуникация. Национальные особенности в документированной форме деловой коммуникации. Манеры поведения и имидж. Имидж специалиста (организации) и эстетика рабочего места. Этикет делового человека. Одежда делового мужчины и деловой женщины. Прическа как атрибут этикета. Оценка имиджа.		
		Лабораторная работа		-
		Практическое занятие		-
Самостоятельная работа обучающихся	7			

	Тематика самостоятельной работы: - Составление и защита презентации «Соответствие элементов делового имиджа требованиям этикета» по изображениям сотрудников организаций.	
Тема 2.2. Речевой этикет и этика письменной речи.	Содержание учебного материала	6
	Требования к деловой речи и речевая грамотность. Основные формы речевого этикета. Культура телефонного разговора. Речи для особых случаев. Деловая корреспонденция. Визитная карточка. Личные деловые бумаги. Открытки и поздравления.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	4
	3. Выполнение практико-ориентированного задания «Проведение телефонных переговоров с деловым партнером» (Ситуации: руководитель на совещании) и через час заканчивается рабочий день, разница в часовом поясе и т.п.). 4. Составление в паре диалога на темы «Встреча посетителя», «В библиотеке», «Приглашение гостя на экскурсию» или др., формулы речевого этикета и три стадии разговора.	
	Самостоятельная работа обучающихся	6
Тематика самостоятельной работы: - Разработка личной и корпоративной визитной карточки с учетом требований этикета. - Составление делового письма и ответа на него.		
Тема 2.3. Этикет сетевого общения.	Содержание учебного материала	4
	Понятие об этикете в компьютерных сетях. Категории сетевого этикета (психологические, технические, административные). Кодексы сетевого этикета.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	2
	5. Изучение и нахождение в текстах для сетевого общения специальных пунктов и терминов (оффтопик, фуд, троллинг, смайлики и др.). Их этическая оценка.	
	Самостоятельная работа обучающихся	4
Тематика самостоятельной работы: - Проведение анализа личной переписки и общения в чате с преподавателем и сокурсниками по вопросам учебы (выявить не соответствия требования сетевого этикета). - Составление делового письма преподавателю и отправка его по электронной почте.		
Тема 2.4. Деловой протокол.	Содержание учебного материала	6
	Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловые беседы. Светские беседы. Речи и беседы за столом.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	-
	Самостоятельная работа обучающихся	4

	Тематика самостоятельной работы: - Составление алгоритма подготовки делового совещания (этапы и элементы). - Подготовка делового чайного, кофейного стола и прохладительных напитков в соответствии с требованиями.	
Раздел 3. Многоплановый характер общения.		36
Тема 3.1. Общение как социально–психологическая категория.	Содержание учебного материала	16
	Цель, функции общения, уровни общения. Виды общения. Структура процесса общения. Роль и ролевые ожидания. Единство общения и деятельности. Модель коммуникативного процесса, позиции коммуникатора в общении. Обратная связь в общении, понимание партнера. Вербальные средства коммуникации: понятие, виды. Классификация коммуникативных барьеров в общении. Невербальные средства коммуникации: понятие, виды.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	4
	6. Участие в упражнениях: безоценочное общение: способы построения «Я – высказываний», преимущества и эффекты. 7. Участие в деловой игре «Аргументация в процессе общения, способы применения». 8. Отработка техник и приемов активного слушания.	
	Самостоятельная работа обучающихся	10
Тематика самостоятельной работы: - Составление рекомендаций «Эффективное слушание обращения клиента». - Подбор примеров «ты - высказываний» и перефразирование в «Я – высказывание» .		
Тема 3.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	Содержание учебного материала	14
	Стили взаимодействия в процессе общения: авторитарный, демократический, либеральный. Транзактный анализ взаимодействия. Восприятие и понимание людьми друг друга, первое впечатление, установка в социальной перцепции. Факторы эффективной самопрезентации. Механизмы социальной перцепции: виды, характеристика. Эффекты социальной перцепции: виды, характеристика.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	2
	9. Решение психологических задач на выявление Я- состояние собеседника. Апробация различных стилей взаимодействия. 10. Участие в тренинге: эффекты социальной перцепции.	
	Самостоятельная работа обучающихся	10
Тематика самостоятельной работы: - Подготовка сообщения «Общение как восприятие людьми друг друга». - Реферирование по изучаемой теме.		

Раздел 4. Конфликтология.		22
Тема 4.1. Конфликт как социальное явление.	Содержание учебного материала	10
	Понятие конфликта. Функции и виды конфликтов. Источники конфликтов. Структура конфликта: конфликтная ситуация, инцидент, конфликтные действия. Динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликте: соперничество, компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	4
	11. Решение задач на определение структуры конфликта; 12. Решение задач на определение стилей взаимодействия. 13. Участие в диагностике стратегий поведения в конфликте (тест Томаса). 14. Участие в тренинге, направленного на определение поведенческих особенностей личности согласно различным стратегиям.	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тематика самостоятельной работы: - Описание ситуаций из практики (на примере художественной литературы) конфликты в ситуации межличностного взаимодействия, где у человека проявляется склонность к различным стратегиям поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). На каждую стратегию поведения 1 ситуацию.	10	
Тема 4.2. Урегулирование и разрешение конфликтов.	Содержание учебного материала	4
	Урегулирование и разрешение конфликтов. Типы интегративных решений. Профилактика конфликта в профессиональной деятельности.	
	Лабораторная работа	4
	Практическое занятие	
	15. Решение задач на определение типа интегративного решения и поиск интегративных решений в конфликтной ситуации. 16. Участие в деловой игре «Поток». 17. Выполнение тренинговых упражнений «Профилактика конфликта».	
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		2
Всего часов:		186/124/62

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Этики и психологии профессиональной деятельности».

Подготовка внеаудиторной работы должна обеспечиваться доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам. Во время самостоятельной подготовки, обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Этика и психология профессиональной деятельности»:

рабочее место преподавателя;
посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);
комплект учебно-методической документации;
наглядные пособия и мультимедийные презентации лекционного материала по темам учебной дисциплины.

Технические средства обучения:

компьютер с лицензионным программным обеспечением;
мультимедийный экран;
мультимедиапроектор;
принтер;
звуковые колонки.

4.2. Общие требования к организации образовательной деятельности

Освоение обучающимися учебной дисциплины может проходить в условиях созданной образовательной среды как в образовательном учреждении, так и в организациях, соответствующих профилю учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения».

Преподавание учебной дисциплины должно носить практическую направленность. В процессе практических занятий обучающиеся закрепляют и углубляют теоретические знания, приобретают необходимые профессиональные умения и навыки.

Изучение таких общепрофессиональных дисциплин как: «Экономическая теория», «Экономика организации», «Менеджмент», «Государственная и муниципальная служба», «Иностранный язык (профессиональный)», «Профессиональная этика и психология делового общения», «Управление персоналом», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Безопасность жизнедеятельности» по

специальности (на базе рабочей профессии) 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение должно предшествовать освоению профессиональных модулей или изучается параллельно.

Теоретические занятия должны проводиться в учебном кабинете «Этика и психология профессиональной деятельности»

практические занятия проводятся в учебном кабинете «Этика и психология профессиональной деятельности» согласно Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования Луганской Народной Республики по профессии по специальности (на базе рабочей профессии) 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Текущий и промежуточный контроль обучения должен складываться из следующих компонентов:

текущий контроль: опрос обучающихся на занятиях, проведение тестирования, оформление отчетов по практическим занятиям, решение производственных задач обучающимися в процессе проведения теоретических занятий;

промежуточный контроль: дифференцированный зачет.

4.3 Кадровое обеспечение образовательной деятельности

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих реализацию ППССЗ по специальности (на базе рабочей профессии) 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное, высшее образование, соответствующее профилю учебной дисциплины ОП. 06. Профессиональная этика и психология делового общения. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в 5 лет.

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

Основные источники:

1 Красникова Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности [Текст]: учебник / Е.А.Красникова.- М.: ФОРУМ: ИНФРА – М, 2009. – 208 с.

2 Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие для студентов вузов / Автор – составитель И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 431 с.

3 Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2009. – 415 с. (Серия «Золотой фонд российских учебников»).

4 Столяренко, Л.Д. Психология и этика деловых отношений [Текст]: учебное пособие / Л.Д.Столяренко. изд. 2-е, доп. и перераб. – Ростов н/Д: «Феникс», 2009. – 512 с. (Серия профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1 Зельдович, Б.З. Деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Б.З.Зельдович. – М.: Издательство «Альфа – Пресс», 2008. – 456 с.

2 Золотухина – Аболина, Е. В. Современная этика [Текст]: Учебное пособие для студентов вузов / Е.В. Золотухина - Аболина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2009.- 416 с. (Серия «Учебный курс»).

3 Кузнецов, И.Н. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе [Текст]: книга / И.Н.Кузнецов.- М.: АСТ; Мн.: Харвест, 2009. - 608 с.

4 Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура [Текст]: Учебное пособие / Т.Н. Персикова. – М.: Логос, 2009. – 224 с.

5 Ребрик, С. Презентация: 10 уроков [Текст]: Практическое пособие / С.Ребрик. – М.: Изд-во Эксмо, 2009. – 200 с.

6 Рогов, Е.И. Психология общения [Текст]: Учебное пособие / Е.И. Рогов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2009. – 336 с.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов.

Результаты обучения	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
<p>Знать:</p> <p>основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;</p> <p>особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.</p>	<p>знание правил профессиональной этики и приемов делового общения;</p> <p>применение приемов делового этикета в профессиональной деятельности;</p> <p>демонстрация навыков делового общения с контрагентами разных культур.</p>	<p>оценка выполнения практических занятий;</p> <p>тестирование;</p> <p>устный и письменный опрос;</p> <p>анализ выполнения внеаудиторной самостоятельной работы</p>
<p>Уметь:</p> <p>применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.</p>	<p>знание правил делового общения и поведения в протокольных ситуациях;</p> <p>применение приемов речевого этикета в профессиональной деятельности;</p> <p>воспроизведение правил этикета в деловом протоколе, в том числе в межнациональном.</p>	<p>тестирование;</p> <p>устный и письменный опрос;</p> <p>анализ выполнения внеаудиторной самостоятельной работы;</p> <p>оценка выполнения практических занятий.</p>