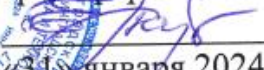


Автономное образовательное учреждение высшего образования  
Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



Утверждаю  
Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации

 Е.В. Карпичев  
«31» января 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ**

Специальность **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

Квалификация выпускника:  
Специалист по документационному обеспечению управления и архивному делу  
Форма обучения – заочная

Гатчина, 2024

Рабочая программа учебного предмета разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее ФГОС СОО) по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденном приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2022 г. N 778 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2022 г., регистрационный N 70318).

Организация – разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчики:  
преподаватель СПО, высш. кат. Бельды Н.Н.

Рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии ФЦТиПО, протокол № 01 от 25.01.2024 г.

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>	
1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины	4
3. Структура и содержание учебной дисциплины	10
4. Условия реализации учебной дисциплины	14
5. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	15

## **1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины**

## **ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины Профессиональная этика и основы делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение. Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

### **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Учебная дисциплина ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения представляет собой дисциплину общепрофессионального цикла ОП., профессиональной подготовки ПП., разработана с учетом примерной рабочей программой и в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

### **1.3. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

Объем образовательной программы учебной дисциплины 66 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 14 часов; самостоятельной работы студента – 43 часа; промежуточная аттестация – 9 часов.

### **Срок реализации рабочей программы:**

Срок освоения рабочей программы с 01.10.2023 г.

## **2. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение студентами профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями (ОК 04.), знаниями и умениями:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	У1 устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий; сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; У2 соблюдать служебный этикет; У3 встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, сервировать чайные (кофейные) столы в офисе; У4 согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер); У5 выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;	31 правила проведения деловых переговоров; 32 этика делового общения; 33 правила речевого этикета; 34 правила поддержания и развития межличностных отношений; 35 этикет и основы международного протокола; 36 правила сервировки чайного (кофейного) стола актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; 37 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; 38 содержание актуальной нормативно-правовой документации; 39 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

	<p>У6 согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;</p> <p>У7 организовывать процесс подготовки и проведение конференционного мероприятия индивидуально и в составе рабочих группы;</p> <p>У8 соблюдать этикет и основы международного протокола;</p> <p>У9 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>У10 определять необходимые источники информации;</p> <p>У11 определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>У12 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>У13 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</p> <p>У14 грамотно излагать свои мысли;</p> <p>У15 проявлять толерантность в рабочем коллективе;</p> <p>У16 описывать значимость своей профессии (специальности);</p> <p>У17 применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>310 особенности социального и культурного контекста;</p> <p>311 сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</p> <p>312 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);</p> <p>313 стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
--	--	---

В ходе освоения учебной дисциплины учитывается движение обучающихся к достижению личностных результатов

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе, и современном мировом сообществе. Сознующий свое единство с народом	ЛР 1

<p>России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве.</p>	
<p>Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками.</p>	<p>ЛР 2</p>
<p>Демонстрирующий приверженность традиционным духовно - нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.</p>	<p>ЛР 3</p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизнен-</p>	<p>ЛР 4</p>

<p>ных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p>	
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права.</p>	<p>ЛР 5</p>
<p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.</p>	<p>ЛР 6</p>
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей.</p>	<p>ЛР 7</p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском</p>	<p>ЛР 8</p>

<p>обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение.</p>	
<p>Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде.</p>	<p>ЛР 9</p>
<p>Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально - производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них.</p>	<p>ЛР 10</p>
<p>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное са-</p>	<p>ЛР 11</p>



мовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике.	
Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации.	ЛР 13
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм.	ЛР 14
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	ЛР 15

### 3. Структура и содержание учебной дисциплины

#### 3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>66</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки:</b>	
лекции	6
лабораторные занятия	-
практические занятия	8
Курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	43
Консультации	-
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	<b>9</b>

### 3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.04 Правовые основы профессиональной деятельности

Наименование раздела и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов	Объём акад.ч/в т.ч. в форме практи- ческой подго- товки, акад.ч	Коды компетенций
1	2	3	4
<p><b>Раздел 1. Профессиональная этика и деловой этикет:</b></p> <p><b>Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов.</b></p> <p><b>Тема 2. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности.</b></p> <p><b>Тема 3. Деловой протокол.</b></p> <p><b>Раздел 2. Основы делового общения:</b></p> <p><b>Тема 4. Этические нормы деловой коммуникации.</b></p> <p><b>Тема 5. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.</b></p>	<p><b>Тема 1. Содержание учебного материала:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности.</li> <li>2. Профессиональная этика как выражение нравственного прогресса человечества, как осознание культурно-гуманистического назначения профессии. Условия возникновения, историческое развитие и специфика профессиональной морали.</li> </ol> <p><b>Тема 2. Содержание учебного материала:</b> 1. Понятие о культуре поведения и этикете. Принципы, функции, виды этикета.</p> <p><b>Тема 3. Содержание учебного материала:</b> 1. Основы международного протокола и этикета. Государственное, служебное и протокольное старшинство.</p> <p><b>Тема 4. Содержание учебного материала:</b> 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия.</li> </ol> <p><b>Тема 5. Содержание учебного материала:</b> 1. Конфликт, его сущность и основные характеристики.</p>	6	У1-У17., З1-З13., ЛР 1-15., ОК 04.

	2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	<b>Тема 1. Практические занятия:</b> <b>Практическое занятие 1-2.</b> Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих. <b>Тема 2. Практические занятия:</b> <b>Практическое занятие 3-6.</b> Визитная карточка. Правила оформления и использования.	8	У1-У17., 31-313., ЛР 1-15., ОК 04.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Систематическое изучение лекционного материала; основной и дополнительной литературы. Подготовка практических работ с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ. Подготовка к экзамену по всем 5 темам. Конспект	43	У1-У17., 31-313., ЛР 1-15., ОК 04.
	<b>Тема 1.</b> Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих. Категории профессиональной морали и этики. Этика государственного служащего.	8	
	<b>Тема 2.</b> Визитная карточка. Правила оформления и использования. Конкретные формы проявления этикета: этикет приветствия, представления, обращения; поведение в официальных учреждениях и общественных местах. Эстетика внешнего облика. Имидж специалиста, его элементы, составляющие каждого элемента. Основные виды дресс-кода. <b>Тема 3.</b> Деловой протокол. Правила ведения делового протокола. Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий. Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет.	14	

	<p><b>Тема 4.</b> Анализ практических ситуаций управленческой этики.</p> <p>Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона). Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений.</p>	13	
	<p><b>Тема 5.</b> Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтах.</p>	8	
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена 1 курс, зимняя сессия</b>		<b>9</b>	У1-У17., 31-313., ЛР 1-15., ОК 04.
<b>Всего</b>		<b>66</b>	-

### ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения применяются:

Лекции, которые являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся.

Цели лекционных занятий:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентировать внимание на наиболее сложных вопросах дисциплины;
- стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся, способствовать формированию их творческого мышления.

Практические занятия.

Цели практических занятий:

- совершенствовать умения и навыки решения практических задач. Главным содержанием этого вида учебных занятий является работа каждого обучающегося по овладению практическими умениями и навыками профессиональной деятельности.

Консультации (текущая консультация) является одной из форм руководства учебной работой обучающихся и оказания им помощи в самостоятельном изучении материала дисциплины, в ликвидации имеющихся пробелов в знаниях, задолженностей по текущим занятиям, в подготовке письменных работ (проектов). Текущие консультации проводятся преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, научным руководителем и носят как индивидуальный, так и групповой характер.

Самостоятельная работа обучающихся: 43 часа.

Курсовая работа не предусмотрена.

#### **4. Условия реализации учебной программы**

##### **4.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения**

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (Аудитория № 21 кабинет социально-экономических дисциплин). Посадочные места по количеству обучающихся в группе, рабочее место преподавателя, аудиторная доска, шкафы для хранения методических материалов, комплект учебников, комплект плакатов, стенды для наглядных материалов, комплект учебных DVD дисков, мультимедийный комплекс – ноутбук, экран, проектор мультимедийные пособия

ПК, программное обеспечение:

Windows 10 Professional;

Microsoft Office 2016;

Антивирус Kaspersky Endpoint Security;

Браузер Google Chrome

7-Zip;

Mozilla Thunderbird;

Foxit Reader;

K-Lite Codec PackFull

##### **4.2. Информационное обеспечение реализации программы**

###### **4.2.1. Основные печатные издания**

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Издание: 21-е изд., стер. Артикул издания: 121102776. Год выпуска: 2024.
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-09063-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>.

###### **4.2.2. Основные электронные издания**

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474773>.
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>.

###### **4.2.3. Дополнительные источники**

###### ***Интернет-ресурсы, информационно-справочные и поисковые системы***

1. Руденко, А.М. Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва: КноРус, 2022. — 232 с.

2. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с.
3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с.
4. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования Бороздина Г.В., Кормнова Н.А.; под общей редакцией Бороздиной Г.В. М.: Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>
5. Шеламова, Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: ЭУМК (электронный учебно-методический комплекс) /Уровень образования: Профессии среднего профессионального образования/, Москва: Издательство Академия, 2022
6. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

## 5. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания) перечисляются все знания и умения	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения (вкл. ЛЗ, ПЗ)
<b>Умеет:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;</li> <li>- соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей;</li> <li>- организовывать деловые беседы, совещания и переговоры;</li> <li>- реализовывать принципы эффективного делового общения;</li> <li>- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p><b>«Отлично»</b> - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p><b>«Хорошо»</b> - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p><b>«Удовлетворительно»</b> - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены</p>	<p>Конспект; Подготовка практических заданий; экзамен.</p>
<b>Знает:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;</li> <li>- особенности профессиональной этики служащих</li> </ul>		<p>Оценка результатов выполнения практической работы; Наблюдение ходом выполнения практической работы; Экзамен.</p>

<p>государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- приемы саморегуляции в процессе общения.</li> </ul>	<p>полнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p><b>«Неудовлетворительно»</b> - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
---	--	--