

Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение «Фельдшерский колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ
«Фельдшерский колледж»
Г.Н. Котова
«31» августа 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Углубленная подготовка
По специальности 31.02.01 Лечебное дело

Санкт-Петербург
2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.06 «Основы деловой культуры» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.01 Лечебное дело.

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК Протокол №1 от «31» августа 2022 г. Председатель ЦМК Удинский Д.Н.	УТВЕРЖДАЮ Заместитель директора по учебной работе Мокроусова О.Н. «31» августа 2022 г.
---	---

РАССМОТРЕНО на заседании педагогического совета СПб ГБПОУ «Фельдшерский колледж» Протокол №1 от «31» августа 2022 г.

Разработчик:
Морозова А.С. - преподаватель

Рабочая программа рекомендована методическим советом
СПб ГБПОУ «Фельдшерский колледж»
Утверждена Протокол №1 от «31» августа 2022 г.

Председатель методического совета Копылова Т.Г.

Содержание

1.	Паспорт рабочей программы дисциплины	4
2.	Структура и содержание дисциплины.....	7
3.	Условия реализации программы дисциплины.....	12
4.	Контроль и оценка освоения дисциплины.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 Основы деловой культуры

1.1. Принадлежность дисциплины к циклу в структуре ОПОП СПО.

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.06 Основы деловой культуры разработана на основании требований ФГОС Приказа Министерства образования и науки от 12 мая 2014 г. N 514 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.01 Лечебное дело для реализации образовательной программы 31.02.01 Лечебное дело.

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.06 Основы деловой культуры входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл и относится к социально-экономическим дисциплинам.

1.2. Краткое описание назначения дисциплины, ее роль в подготовке специалистов

Владение нормами деловой культуры является для медицинского работника важнейшим условием достижения профессиональных успехов, установления контактов с коллегами и пациентами, создания прочных взаимоотношений с окружающими. Знание основ деловой культуры позволит будущему специалисту успешно адаптироваться к быстро меняющимся условиям профессиональной среды и поможет, при необходимости, быстро влиться в новый коллектив. Уметь бесконфликтно и эффективно общаться с людьми, действовать в соответствии с принятыми нормами делового общения, владеть навыками грамотной устной и письменной речи, работы с документацией, уметь грамотно организовать служебное пространство – решающие факторы профессионального роста.

Уровень владения деловым этикетом позволяет судить о внутренней культуре медицинского работника, его нравственных и интеллектуальных качествах. Уже по тому, как он входит, как здоровается, каким тоном говорит, какие первые слова произносит, можно сделать вывод об уровне его общей культуры, основ мировоззрения и поведения. Овладение деловым этикетом способно помочь специалисту преуспеть в профессии и, наоборот, пренебрежение им вполне может разрушить карьеру. Одной из форм обучения основам делового общения служит курс Основы деловой культуры.

Изучение дисциплины Основы деловой культуры осуществляется параллельно с изучением профессионального модуля ПМ.07 (Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих "Младшая медицинская сестра по уходу за больными"). По окончании обучения в колледже студенты получают профессию "фельдшер" и получают право работы по данной специальности, что в свою очередь требует от работника знаний профессиональной этики и основ деловой культуры.

Направлена на освоение общепрофессиональных дисциплин основного вида профессиональной деятельности и соответствующих общих или профессиональных компетенций (ОК) или (ПК):

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 и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение своей квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку.

ПК 6.1 Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.

ПК 6.2 Планировать свою деятельность на фельдшерско-акушерском пункте, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13 Непрерывно совершенствующий профессиональные навыки через дополнительное профессиональное образование (программы повышения квалификации и программы профессиональной переподготовки), наставничество, а также стажировки, использование дистанционных образовательных технологий (образовательный портал и вебинары), тренинги в симуляционных центрах, участие в конгрессных мероприятиях

ЛР 14 Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами

ЛР 15 Соблюдающий программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, нормативные правовые акты в сфере охраны здоровья граждан, регулирующие медицинскую деятельность

1.3. Цели и задачи дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета
- пользоваться приемами саморегуляции в процессе межличностного общения
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме
- поддерживать деловую репутацию
- создавать и соблюдать имидж делового человека
- организовывать рабочее место

знать:

- правила делового общения
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования
- формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

1.4. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

Программа разработана для 1 курса и не предполагает собой изучение предшествующих дисциплин в СПб ГБПОУ «Фельдшерский колледж».

1.5 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной

ОП.02 Психология

ОГСЭ. 05 Психология общения

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций и сохранение, и дальнейшее развитие личностных результатов (ЛР):

1.6. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессиональной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 63 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 42 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 21 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

На базе среднего общего образования

Вид учебной работы	Объем часов	Распределение по семестрам							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Максимальная учебная нагрузка (всего)	63	63	-	-	-	-	-	-	-
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42	42	-	-	-	-	-	-	-
в том числе:			-	-					
практические занятия	10	10	-	-	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	21	21	-	-	-	-	-	-	-
в том числе:		-	-	-	-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена		ДЗ		--	-	-	-	-	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОГСЭ. 06 Основы деловой культуры

Наименование тем	Содержание учебного материала, практические занятия и самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень усвоения	ОК, ПК, ЛР
1	2	4	3	5
Раздел 1. Введение		32/10	1-3	
Тема 1.1. Понятие об этике и культуре поведения	<u>Содержание учебного материала:</u> Цель, задачи, структура и функции учебного курса "Основы деловой культуры". Определение понятия "культура". Понятия "этика" и "эстетика" в социально-гуманитарном знании. Этические и эстетические основания жизнедеятельности как главные элементы культуры общества. Понятие этикета. История происхождения, виды этикета и его социально-культурная роль в жизни человека и общества. Деловой этикет.	2	1	ОК 1, ОК 4, ЛР 11, ЛР 1, ПК 6.2
Раздел 2. Основы делового общения				
Тема 2.1 Понятие делового общения	<u>Содержание учебного материала:</u> Общение: определение и структура. Функции и разновидности общения. Специфика делового общения. Виды делового общения. Этические нормы делового общения.	2	1	ОК 3, ОК 9, ЛР 1, ПК 6.1
Тема 2.2 Формы делового общения	<u>Содержание учебного материала:</u> Деловая беседа (основные методы и техники аргументации). Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Общение с коллегами и начальником. Публичные выступления.	4	1	ОК 1, ОК 4, ОК 6, ЛР 5, ЛР 9
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u> Написание плана публичного выступления.	2	3	ОК 2, ОК 3, ОК 4

Тема 2.3 Вербальные и невербальные средства общения	<p><u>Содержание учебного материала:</u> Особенности вербального общения, его структура и функции. Изучение индивидуальности человека по позе, мимике и жестам. Другие невербальные источники проявления индивидуальности человека: такесика, проксемика, физиогномика, конституционная психология, просодика (экстралингвистика и паралингвистика). Источники раскрытия внутреннего состояния партнера: интонация, громкость речи, высота голоса, окраска голоса, дыхание.</p>	2	1	ОК 1, ОК 4, ЛР 1, ЛР 5, ЛР 6, ПК 6.1
	<p><u>Практическое занятие: «Визуальная психодиагностика личности и построение поведенческого прогноза»</u> Изучение методики наблюдения за поведенческими реакциями человека в процессе общения. Исследование особенностей вербального и невербального общения. Решение ситуационных задач.</p>	2	2	ОК 2, ОК 3, ЛР 1, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 8, ЛР 12
	<p><u>Самостоятельная работа обучающихся</u> 1. Эссе: «Мой психологический портрет через призму делового общения» (по итогам самонаблюдения и самотестирования). 2. Составление словаря терминов по теме "Невербальные средства общения".</p>	7	3	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 8, ЛР 4
Тема 2.4 Индивидуальные различия в деловом общении	<p><u>Содержание учебного материала:</u> Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении. Возрастные, гендерные, этнические, профессиональные и др. различия в деловом общении. Различия в темпераменте и характере (акцентуации характера). Психологические типы деловых партнеров. Учет этнических особенностей в деловом общении.</p>	2	1	ОК 1, ОК 3, ЛР 2, ЛР 5, ЛР 8
Тема 2.5 Психологические аспекты делового общения	<p><u>Содержание учебного материала:</u> Причины плохой коммуникации. Факторы, препятствующие адекватному восприятию в общении. Стереотипы, предубеждения и установки при восприятии партнера по общению. Суггестия, конформизм, нонконформизм в деловом общении. Защитные механизмы в деловом общении.</p>	2	1	ОК 1, ОК 4, ОК 6, ЛР 3
	<p><u>Самостоятельная работа обучающихся</u> Подготовка блок-схемы по видам психологических защитных механизмов и их влиянии на общение.</p>	2	2	ОК 4, ОК 8, ЛР 12
Тема 2.6 Культура речи в деловом общении	<p><u>Содержание учебного материала:</u> Культура устной и письменной речи делового человека. Культура ведения полемики. Способы и приемы аргументации, техники, способствующие пониманию партнера. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения, признательности. Функциональные</p>	4	1	ОК 1, ОК 4, ЛР 4

	<p>стили речи: разговорный, публицистический, официально-деловой, научный стили речи. Научный стиль речи: функционально-стилевая классификация.</p> <p>Практическое занятие «Ведение деловой беседы» Цели, виды эффективного слушания. Правила слушания. Виды и особенности ведения беседы при обследовании пациентов, приемы убеждения. Решение ситуационных задач: «Подготовка вступительной части беседы», «Введение партнера в курс дела», «Аргументация собственной позиции», «Нейтрализация возражений», «Принятие совместного решения», «Завершение беседы».</p>	2	2	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ЛР 6, ПК 6.2
	<p><u>Самостоятельная работа обучающихся</u> Подготовка реферативного сообщения «Составление резюме для поиска вакансии медицинского работника»</p>	2	3	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ЛР 13
Тема 2.7 Деловая переписка и общение с помощью современных средств связи	<p><u>Содержание учебного материала:</u> Деловая документация. Требования к современной деловой переписке. Структура и объем делового письма. Подача информации в логике, понятной адресату. Графические средства систематизации и выразительности в деловой переписке: заголовки, абзацы, нумерация. Объем и структура понятного предложения. Правила работы с электронной почтой.</p>	2	1	ОК 5, ОК 6, ЛР 14, ЛР 13
	<p>Практическое занятие «Деловые письма» Работа над лексическими средствами делового стиля речи. Работа над морфологическими средствами языка. Работа над синтаксическими средствами языка.</p>	2	2	ОК2, ОК5, ЛР 12
	<p><u>Самостоятельная работа обучающихся</u> Подготовка реферативного сообщения «Составление письма – ответа на агрессивное письмо пациента, письма – отказа, письма – ответа на обоснованную претензию, электронного письма с просьбой о составлении положительной рецензии на реферат (статью)».</p>	3	3	ОК 2, ЛР 3, ЛР 6, ПК6.1, ПК 6.2
Тема 2.8 Профессиональный имидж в деловом общении	<p><u>Содержание учебного материала:</u> Имидж и стиль в общении. Сущность и атрибуты имиджа. Этапы построения имиджа. Харизма. Технология построения собственного образа. Значение самопрезентации. Этикет деловых подарков.</p>	2	1	ОК 1, ОК 3, ЛР 6, ЛР 9

Тема 2.9 Деловой протокол	<u>Содержание учебного материала:</u> Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание. Деловые беседы и переговоры. Деловые поездки. Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице	2	1	ОК 1, ОК 2, ЛР 14, ЛР 13, ПК 6.1
Тема 2.10 Конфликты в деловом общении	<u>Содержание учебного материала:</u> Структура и особенности конфликтов в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Правила эффективного поведения в конфликтах.	4	1	ОК 1, ОК 3, ОК 7, ОК 10, ЛР7
	<u>Практическое занятие «Техники эффективного общения в деятельности медицинского работника»</u> Стратегия и правила поведения в деловых конфликтах. Саморегуляция в деловом общении.	2	2	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ЛР 7, ЛР 8
Тема 2.11 Интерьер служебного помещения	<u>Содержание учебного материала:</u> Интерьер служебного помещения как область профессионального этикета. Требования к рабочему месту и служебному помещению. Дизайн служебного помещения.	2	1	ОК 9, ОК 10
Раздел 3. Основы биоэтики и корпоративной культуры				
Тема 3.1 Биомедицинская этика и деонтология	<u>Содержание учебного материала:</u> Деловой этикет в медицине. Биомедицинская этика. Ключевые вопросы биоэтики: эвтаназия, пересадка органов, аборт, клонирование, проведение клинических испытаний, суррогатное материнство, евгеника. Этические вопросы в лечебном деле. Профессиональный долг. Этика общения с коллегами, пациентами и их родственниками. Защита документов и персональных данных, в том числе, информации о пациентах.	2	1	ОК 1, ОК 3, ОК 7, ОК 11, ЛР 7, ЛР 14, ЛР 3, ЛР 15, ПК 6.1, ПК 6.2
	<u>Практическое занятие: «Проблемы совести и профессионального долга в медицине», Проведение дифференцированного зачета.</u> Анализ ситуаций нравственного выбора в профессиональной деятельности.	1	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ЛР 2, ЛР 15, ПК 6.1, ПК 6.2
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u> Написание конспекта по современным проблемам биомедицинской этики и деонтологии.	5	3	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ЛР 15
Дифференцированный зачет		1		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины предполагает наличие учебного кабинета, библиотеки, читального зала с выходом в интернет; технические средства обучения: компьютер, экран, проектор, ноутбук.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- столы, стулья для преподавателя и студентов
- шкафы офисные, доска классная, персональный компьютер, экран, проектор для презентации учебных тем
- методические пособия, рекомендации для обучающихся
- таблицы, схемы, структуры, диаграммы

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Лавриненко В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. М.: Издательство ЮРАЙТ, 2020. — 118 с.

Дополнительная литература:

1. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО. М.: Издательство ЮРАЙТ, 2020. — 437 с.
2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. Москва: Академия, 2020. — 189 с.

Электронные образовательные ресурсы :

1. Сайт колледжа, где располагаются образовательные ресурсы <https://www.fmkspb.ru/> .

3.3 Требования к педагогическим работникам

Реализация ППССЗ по специальности должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее или среднее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. 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 1 раза в 3 года.

3.4 Особенности реализации программы для лиц с ОВЗ и инвалидностью.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся-инвалидов реализация программы осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья на основе рекомендаций ПМПК.

В аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусматриваются для обучающихся с нарушениями зрения и слуха, а для обучающихся, передвигающихся в кресле-коляске, выделяется 1 - 2 первых стола в ряду у дверного проема.

Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах, в частности, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, позволяющие оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных рабочей программой.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

3.5 Применение дистанционных образовательных технологий и электронного обучения при реализации программы.

Реализация программы может осуществляться с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) и электронного образования (ЭО). Основными элементами системы ЭО и ДОТ являются: образовательные онлайн платформы, цифровые образовательные ресурсы, видеоконференции, вебинары, e-mail, электронные пособия и т.д.

Основными видами занятий с использованием электронного обучения и ДОТ являются:

- урок (off-line и on-line)
- лекция (off-line и on-line)
- практическое занятие (on-line)
- консультация индивидуальная или групповая (on-line)

Дистанционные технологии и электронное обучение может применяться для организации самостоятельной работы обучающихся, выполнения курсовой работы, а также контроля и оценки результатов освоения дисциплины.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов
Знать	
Правила делового общения	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы, зачёте. Дифференцированный зачет.
Уметь	
Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Пользоваться приемами саморегуляции в процессе межличностного общения	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.

Принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Поддерживать деловую репутацию	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Создавать и соблюдать имидж делового человека	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.
Организовывать рабочее место	Оценка формализованного наблюдения при выполнении заданий на практических занятиях, самостоятельной работы. Дифференцированный зачет.