

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии по специальности СПО **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.**

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: ОП.00 Общепрофессиональная дисциплина профессионального цикла.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины студент должен **уметь:**

– применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

В результате освоения дисциплины студент должен **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;

В результате освоения дисциплины студент должен обладать **общими компетенциями:**

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 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.

В результате освоения дисциплины студент должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.

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.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КУЗБАССА
Государственное профессиональное образовательное учреждение
«КЕМЕРОВСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор КПОУ КПТТ

В.Г. Жуков

«18» марта 2022 г.

М.П.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
(базовая подготовка, основное общее образование)

2022

Рассмотрена на заседании методического
Совета ГПОУ «Кемеровский
профессионально-технический техникум»
Протокол № __8__ от « 18 » 03_ 2022 года

Программа учебной дисциплины **ОП.06 Профессиональная этика и деловое
общение** разработана на основе Федерального государственного
образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего
профессионального образования (далее СПО) **46.02.01 Документационное
обеспечение управления и архивоведение**

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Кемеровский профессионально-технический техникум».

Автор-составитель:

Ловинская Лариса Владимировна, преподаватель первой квалификационной
категории ГПОУ «Кемеровский профессионально-технический техникум».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии по специальности СПО **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.**

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: ОП.00 Общепрофессиональная дисциплина профессионального цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины студент должен **уметь:**

– применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

В результате освоения дисциплины студент должен **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;

В результате освоения дисциплины студент должен обладать **общими компетенциями:**

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 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.

В результате освоения дисциплины студент должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.

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.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка – **86** часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка – **54** часов;

самостоятельная работа – **32** часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	86
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
теоретические занятия	30
практические занятия	24
Самостоятельная работа (всего)	32
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и деловое общение

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Особенности профессиональной этики			
Тема 1.1. Этика как наука	Содержание учебного материала	1	2
	1 Этика как наука. Виды этики. Мораль как система принципов. Мораль как система норм. Мораль как система идеалов. Мораль как система ценностей.		
	Практические занятия	2	
	1 Семинар «Категории этики».		
Тема 1.2. Структура морали	Содержание учебного материала	1	2
	1 Моральное сознание. Моральные отношения. Моральное поведение. Функции морали. Моральные нормы. Виды и особенности моральных норм.		
	Самостоятельная работа студентов	4	
	Подготовка реферативного сообщения «Моральные нормы».		
Тема 1.3. Понятие и сущность этикета	Содержание учебного материала	2	2
	1 Понятие этикета. Принципы современного этикета. Основные заповеди делового этикета. История мирового этикета.		
	Практические занятия	2	
	1 Решение ситуационных задач.		
Тема 1.4. Социальное восприятие	Содержание учебного материала	2	2
	1 Психологические механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция, проекция. Имидж личности.		
	Практические занятия	2	
	1 Диагностика личностных качеств.		
	Самостоятельная работа студентов	4	
	Составление презентации на тему «Механизмы восприятия».		
Тема 1.5. Сущность профессиональной этики	Содержание учебного материала	2	2
	1 Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Классификация этических кодексов.		
	Самостоятельная работа студентов	4	
	Подготовка реферативного сообщения «Виды профессиональной этики».		

Тема 1.6. Профессиональные типы личности	Содержание учебного материала		2	2
	1	Личностная типология. Различные подходы к описанию психологического типа личности. Темперамент.		
	Практические занятия		2	
	1	Диагностика личностных качеств.		
Раздел 2. Корпоративная этика				
Тема 2.1. Понятие и особенности корпоративной этики	Содержание учебного материала		1	2
	1	Понятие корпоративной этики. Принципы корпоративной этики. Корпоративный этикет.		
	Самостоятельная работа студентов		4	
	Подготовка реферативного сообщения «Корпоративная этика как один из элементов корпоративной культуры».			
Тема 2.2. Корпоративное общение	Содержание учебного материала		1	2
	1	Корпоративное общение. Стороны общения. Методы воздействия. Стили общения. Уровни общения. Коммуникативная культура. Нравственные требования к общению.		
	Практические занятия		2	
	1	Диагностика личностных качеств.		
Тема 2.3. Формы корпоративного общения	Содержание учебного материала		2	2
	1	Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловое совещание. Деловая переписка. Публичное выступление.		
	Самостоятельная работа студента		4	
	Подготовка презентации «Публичное выступление».			
Тема 2.4. Развитие корпоративной этики в организации. Управленческая этика	Содержание учебного материала		2	2
	1	Этические нормативы. Этические кодексы. Обучение этичному поведению. Этические проблемы корпоративных отношений. Сущность административной этики. Ритуалы и традиции в деятельности организации. Стили управления.		
Тема 2.5. Внешний облик и манеры поведения и имидж	Содержание учебного материала		2	2
	1	Манеры. Имидж делового человека. Формирование первого впечатления. Особенности внешнего вида. Одежда делового человека. Понятие и особенности речевого этикета. Устное деловое общение.		
	Самостоятельная работа студента		4	
	Подготовка презентации «Имидж делового человека»			
Раздел 3. Теоретические				

и практические основы делового общения			
Тема 3.1. Деловое общение: понятие, особенности, виды и функции	Содержание учебного материала		2
	1	Роль общения в профессиональной деятельности. Общение в системе общественных и межличностных отношений. Структура общения и его функции: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные.	2
	Практические занятия		2
	1	Диагностика коммуникативных способностей.	
	2	Семинар «Структура процесса общения».	
	Самостоятельная работа		4
	1	Реферат «Профессиональное общение как искусство».	
Тема 3.2. Коммуникационный процесс	Содержание учебного материала		2
	1	Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники слушания. Техники налаживания контакта. Невербальные аспекты делового общения.	2
	Практические занятия		2
	1	Семинар «Невербальные аспекты делового общения». Техники слушания.	
Тема 3.3. Социальное восприятие	Содержание учебного материала		1
	1	Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.	2
	Практические занятия		2
	1	Диагностика личностных качеств.	
	Самостоятельная работа		2
	1	Реферат «Восприятие и понимание в процессе общения».	
Тема 3.4. Место взаимодействия в деловом общении	Содержание учебного материала		1
	1	Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение.	2

	Практические занятия	2	
	1 Семинар «Манипуляции в деловом общении».		
Тема 3.5. Формы делового общения	Содержание учебного материала	2	2
	1 Деловые беседы. Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловые дискуссии. Национальные особенности переговоров. Культура общения по телефону. Служебная переписка. Визитная карточка в деловой жизни.		
	Практические занятия	2	
	1 Самопрезентация.		
Тема 3.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала	2	2
	1 Психологические качества личности. Самооценка. Темперамент, характер. Типы характера и его акцентуации. Проявление эмоциональных состояний. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.		
	Практические занятия	2	
	1 Диагностика личностных качеств: темперамент и характер. Диагностика личностных качеств: эмоции и чувства.		
	Самостоятельная работа	2	
	1 Реферат «Влияние личностных качеств на общение».		
Тема 3.7 Этика общения	Содержание учебного материала	2	2
	1 Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Моральные ценности общения. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления. Нормы этикета: хорошие манеры, вежливость, тактичность и чуткость, скромность. Понятие делового этикета. Основные заповеди делового этикета.		
	Практические занятия	2	
	1 Семинар «Категории этики». Решение ситуационных задач.		
Экзамен			
Всего:		86	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы дисциплины требует наличия учебного кабинета профессиональной этики и делового общения. Оборудования учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- учебная документация.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Борисов, В.К. Этика деловых отношений: учеб. для студентов образовательных учреждений сред. проф. образования / В. К. Борисов, Е. М. Панина, М. И. Панов и др. – Москва: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 176 с. – URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502708> (дата обращения: 01.03.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей ЭБС. – Текст: электронный.

Дополнительные источники:

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие для студентов образовательных учреждений сред. проф. образования / Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шередер Н. Г. – Москва: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 256 с. – [Допущено МО и науки РФ]. – URL: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092> (дата обращения: 01.03.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей ЭБС. – Текст: электронный.
2. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение: учеб. пособие для студентов образовательных учреждений сред. проф. образования / Гарькуша О. Н. – Москва: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 111 с. – [Рекомендовано ФГАУ «ФИРО»]. – URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/970136> (дата обращения: 01.03.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей ЭБС. – Текст: электронный.
3. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие для студентов образовательных учреждений сред. проф. образования / Н. С. Ефимова. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. – 192 с. – [Допущено МО и науки РФ]. – URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987198> (дата обращения: 01.03.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей ЭБС. – Текст: электронный.

4. Ефимова, Н. С. Социальная психология: учеб. пособие для студентов образовательных учреждений сред. проф. образования / Н. С. Ефимова. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. – 192 с. – [Допущено МО и науки РФ]. – URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1068579> (дата обращения: 01.03.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей ЭБС. – Текст: электронный.
5. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие для студентов образовательных учреждений сред. проф. образования / И. П. Кошечая, А. А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1099226> (дата обращения: 01.03.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей ЭБС. – Текст: электронный.
6. Соснин, В. А. Социальная психология: учеб. для студентов образовательных учреждений сред. проф. образования / В. А. Соснин, Е. А. Красникова. – 3-е изд. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. – 335 с. – URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/929961> (дата обращения: 01.03.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей ЭБС. – Текст: электронный.

Периодические издания (отечественные журналы):

1. Профессиональное образование в современном мире: Professional education in the modern word: всероссийский научный журнал / учредитель Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный аграрный университет». – 2011 - . – Новосибирск: ФГУП «Издательство СО РАН», 2020 - . -Ежекварт. – Текст: непосредственный
2. Справочник кадровика: журнал руководителя кадровой службы / учредитель ООО КФЦ «Актион». - 2011 – . - Москва: ООО «МЦФЭР», 2018 - . - Ежемес. – Текст: непосредственный
3. Управление проектами: информационно-аналитический журнал. – 2004 - . – Москва: ООО «Искусство управления проектами», 2020 - . - Ежемес. – Текст: непосредственный.

Интернет-ресурсы:

1. Психологические тесты: управление персоналом, образование, личное развитие: сайт. – URL: <http://www.effecton.ru> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст: электронный.
2. Психология общения. Психология, общение, бизнес – секреты коммуникабельности: сайт. – URL: <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст: электронный.
3. HR по-русски: современные тренды управления персоналом: сайт. – URL: <http://hr-elearning.ru> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст: электронный.
4. HR-Portal: Сообщество HR-Профессионалов: сайт. – URL: <https://hr-portal.ru> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст: электронный.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
Умения:	
применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Знания:	
основных правил профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
особенностей профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Общие компетенции:	
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях. Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях. Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на практических занятиях. Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических занятиях и практических занятиях. Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических занятиях и практических занятиях. Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях. Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Профессиональные компетенции	
Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.	Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях.
Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях. Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях. Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.
Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических

документы, контролировать сроки их исполнения.	занятиях.
Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.	Наблюдение и оценка деятельности студентов на теоретических и практических занятиях.
Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	Оценка выполнения и защиты самостоятельных работ.