

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Блинова Светлана Павловна
Должность: Заместитель директора по учебно-воспитательной работе
Дата подписания: 14.02.2024 00:49:57
Уникальный программный ключ:
1cafd4e102a27ce11a89a2a7ceb20237f3ab5c65

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Заполярье государственный университет Н.М. Федоровского»
Политехнический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
«Конфликтология»
(3 курс)

для специальности
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
(углубленная подготовка)

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Организация-разработчик:

Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Заполярный государственный университет Н.М. Федоровского»

Разработчик:

Горпинченко Е.В., преподаватель

Рассмотрена на заседании
цикловой комиссии ДОУ
председатель комиссии

_____ Е.В. Горпинченко

Утверждена методическим советом Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Заполярный государственный университет Н.М. Федоровского»

Протокол заседания методического совета № _____ от « ____ » _____ 2023 г.

Зам. директора по УР

_____ С.П. Блинова

Содержание

1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины.....	4
2 Структура и содержание учебной дисциплины.....	6
3 Условия реализации программы учебной дисциплины.....	15
4 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	17

1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины «Конфликтология»

1.1 Область применения программы учебной дисциплины

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС 3+ СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, входящей в состав укрупненной группы специальностей 46.00.00 История и археология.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл.

1.3 Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Сформировать следующие общие и профессиональные компетенции:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Быть готовым к смене технологий в 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 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины «Конфликтология»

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 135 ч.;

в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки – 90 ч.;

самостоятельной работы – 45 ч.

2 Структура и содержание учебной дисциплины «Конфликтология»

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	135
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	90
в том числе:	
- практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	45
в том числе:	
- составление доклада, сообщения	10
- подготовка к практическим занятиям	23
- работа с конспектом лекций	12
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание междисциплинарного курса «Конфликтология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	4	5
Введение	Цели и задачи дисциплины. Взаимосвязь со смежными дисциплинами. Термины дисциплины «Конфликтология». Определение социального конфликта. Сущность конфликта. Выделение конфликтного пространства. Субъекты и участники конфликта. Объекты конфликта, виды объектов.	2	1
Раздел 1 Конфликт как феномен общественной жизни		50	
Тема 1.1. Становление конфликтологии как науки	Содержание учебного материала	6	2
	1 Накопление знаний о конфликтах в трудах Конфуция, Платона и Аристотеля. Эмпирические исследования конфликтов в 19 веке. Теория социальной солидарности Э. Дюркгейма. Теория социального действия М. Вебера. Разработка теории конфликта в трудах Г. Зиммеля. Взаимосвязь конфликтного поведения и типологии характеров в работах психолога К. Юнга. Становление конфликтологии в трудах отечественных мыслителей: П. Лавров, Н. Михайловский, М. Бакунин, П. Крапоткин, Г. Плеханов, П. Сорокин, И. Ильин. Современные концепции конфликтологии. Структурно-функциональная модель организации Т. Парсонса как теоретический аспект исследования конфликтов. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Концепция конфликтной модели общества Р. Дарендорфа. Развитие конфликтологии как науки в 80 годах 20 века в России.		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Подготовка сообщений по следующим вопросам: 1 Исторические особенности отношения общества к конфликту. 2 Историческое становление конфликтологии. 3 Р.Дарендорф о роли конфликта в современном обществе. 4 Л.Козер: теоретические основы функционалистской конфликтологии. 5 Т.Парсонс: системное исследование конфликта.	3	

	6 Постмодернистское видение социального конфликта. Психоаналитические концепции конфликта.				
Тема 1.2 Специфика внутриличностных конфликтов	Содержание учебного материала		6	2	
	1	<p>Определение внутриличностного конфликта и особенности его развития. Фрустрация как следствие неразрешенных внутренних противоречий личности. Неосознанные внутриличностные конфликты и особенности их проявления. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Две группы конфликтных людей: постоянно конфликтующие и конфликтогенные личности.</p> <p>Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов: адекватная оценка ситуации, рефлексия, саморефлексия. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Особенности психологической защиты и защитные механизмы: вытеснение, рационализация, обособление, проекция, сублимация. Последствия внутриличностных конфликтов: фрустрация, агрессия, регрессия, катарсис. Позитивный эффект фрустрации и конфликта.</p>			
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций. Составление тезисов ответов. Написание рефератов. Подготовка к практическому занятию. Проанализировать текст Л. Н. Толстого «Исповедь» и дать ответы на поставленные вопросы.</p>				3
	<p>Практическое занятие 1 Особенности внутриличностных конфликтов</p>				2
Тема 1.3 Причины возникновения межличностных конфликтов и способы их разрешения	Содержание учебного материала		6	2	
	1	<p>Факторы возникновения межличностных конфликтов: субъективные, объективные факторы, адекватность восприятия, стереотипы, установки, совместимость, несовместимость. Виды межличностных конфликтов: принципиальные столкновения, межличностное непонимание между людьми, мнимые противоречия. Межличностные конфликты могут протекать в форме: соперничества, спора, дискуссии.</p>			
	2	<p>Виды исхода конфликта: уход, сглаживание противоречий, компромисс, силовой вариант подавления конфликта.</p> <p>Типы конфликтных людей. Подходы к конфликтным личностям.</p>			

		Урегулирование и разрешение конфликтных ситуаций. Косвенные методы урегулирования межличностных конфликтов: метод выхода чувств, метод положительного отношения к личности, метод вмешательства третьего лица, обнажение агрессии, принудительное слушание оппонента, обмен позициями, расширение духовного горизонта спорящих.		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Выделить сферы проявления межличностных конфликтов. Раскрыть содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.		3	
Тема 1.4 Групповые и межгрупповые конфликты	Содержание учебного материала		8	2
	1	Определение «групповые конфликты». Виды групповых конфликтов: внутриличностные, межличностные, конфликт между группой и членом группы, конфликт между подгруппами в группе, между формальной и неформальной системами отношений, межгрупповые конфликты. Изменение групповых норм как фактор возникновения групповых конфликтов.		
	2	Внешние и внутренние причины возникновения групповых конфликтов. Причины возникновения конфликтов между формальной и неформальной системами отношений: различия в статусно-ролевых позициях, цели и интересы формальных и неформальных групп. Варианты разрешения конфликтов: компромисс, замена руководителя организации, подавление конфликта административными методами. Определение «межгрупповые конфликты». Особенности межгрупповых конфликтов: социальная идентичность, социальное сравнение, оценка группы по принципу сравнения, позитивная оценка своей группы, негативная оценка чужой группы. Эксперимент М. Шерифа, определяющий особенности межгрупповых отношений. Принципы взаимодействия групп в обществе. Конструктивные и деструктивные последствия межгрупповых конфликтов.		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Подготовка к практическому занятию.		3	

	Заполнить таблицу возможных причин конфликтов «личность-группа». Рассмотреть предложенные ситуации и после ознакомления с ними ответить на поставленные вопросы.			
	Практическое занятие 2 Особенности межгрупповых конфликтов		2	
Тема 1.5 Сущность и социальная структура трудового конфликта	Содержание учебного материала		6	2
	1	Определение «трудоу конфликт». Причины возникновения трудовых конфликтов. Открытые и закрытые типы трудовых конфликтов. Критерии типологизации трудовых конфликтов. Объективные причины трудовых конфликтов: недостатки, слабости, ошибки в организации. Субъективные причины трудовых конфликтов: особенности и состояния индивидов и групп. Основные причины возникновения трудовых конфликтов: проблема распределительных отношений, сложности функционального взаимодействия, ролевые противоречия, деловые разногласия, разделение ответственности, вины, лидерство, ненормальные условия труда, несовместимость, половозрастной состав организации, социальные различия.		
	2	Определение «разрешение трудового конфликта». Факторы, определяющие сложность трудового конфликта: масштаб конфликта, длительность конфликтной ситуации, новизна или стандартность конфликта, объективные и субъективные причины конфликта, субъективные характеристики конфликтующих сторон. Методы погашения трудового конфликта. Формы разрешения трудового конфликта: реорганизация, трансформация, отвлечение, дистанцирование, игнорирование, подавление.		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление тезисов ответа. Рассмотреть предложенные ситуации, ознакомиться с ними ответить на поставленные вопросы. Подготовка сообщений по следующим вопросам: 1 Специфические особенности трудового конфликта. 2 Причины возникновения трудовых конфликтов. 3 Критерии типологизации личности работника в условиях конфликта. 4 Негативные последствия трудового конфликта. 5 Позитивные стороны трудового конфликта.		4	

	6 Объективные и субъективные причины трудовых конфликтов.			
Радел 2 Диагностика и предупреждение конфликтов			33	
Тема 2.1 Структура и основные элементы конфликта	Содержание учебного материала		6	2
	1	Структура конфликта. Конфликтное взаимодействие и противоборство сторон. Элементы конфликта. Субъекты и участники конфликта. Прямые и косвенные участники конфликта, их роль в возникновении, развитии и устранении конфликтов. Влияние ранга, социального статуса, силы и окружающей среды на возникновение конфликта. Объекты конфликта, виды объектов. Причины конфликтов. Позитивные и негативные функции конфликтов.		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Подготовка сообщений по следующим вопросам: 1 Сущность конфликта. Основные признаки конфликта. 2 Соотношение позитивных и негативных функций конфликтов. 3 Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. 4 Основные участники конфликта. 5 Особенности восприятия конфликтной ситуации оппонентами. 6 Объект (предмет) конфликтного взаимодействия как реальный или воображаемый предмет разногласий. 7 Взаимосвязь объективных и субъективных причин возникновения конфликтов. 8 Особенности организационно-управленческих причин конфликтов. 9 Социально-психологические причины конфликтов.		3	
Тема 2.2 Динамика конфликта	Содержание учебного материала		6	2
	1	Стадии динамики конфликта: предконфликтная стадия, собственно конфликт, разрешение конфликта. Структура предконфликтной стадии. Определение «предконфликтная ситуация». Социальная напряженность, ее функции, причины возникновения. Социальная неудовлетворенность, определение и причины возникновения, три фазы развития предконфликтной ситуации и их особенности. Особенности восприятия конфликта: адекватно воспринятые, неадекватно понятые, не принятые, ложные конфликты. Трансформация конфликтной ситуации в открытый конфликт через инцидент.		
	2			

		Определение конфликтного поведения. Формы конфликтного поведения и их влияние на взаимодействия людей. Фазы развития конфликта: переход из латентного состояния в открытое противоборство, нарастание противоборства, тотальные действия. Стратегии внешнего проявления конфликтного поведения: соперничество, сотрудничество, избегание, приспособление, компромисс. Достоинства и недостатки данных стратегий.			
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к практическому занятию. Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Проведение анализа элементов и факторов конфликта.		4		
	Практическое занятие 3 Стили поведения в конфликтных ситуациях.		2		
Тема 2.3 Разрешение конфликтных ситуаций	Содержание учебного материала		6	2	
	1	Определение «завершение конфликта». Пути завершения конфликта. Формы завершения конфликта. Этапы разрешения конфликта. Особенности урегулирования конфликта с применением метода третьего лица. Затухание конфликта и его последствия. Применение метода устранения конфликта. Перерастание конфликта в другой Прогнозирование и профилактика конфликтов			
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Подготовка к практическому занятию. Анализ предложенной ситуации с точки зрения динамики конфликта.				4
	Практическое занятие 4 Диагностика и предупреждение конфликтов.				2
Раздел 3 Управление конфликтами			20		
Тема 3.1 Управление конфликтами и стрессами	Содержание учебного материала		6	2	
	1	Определение стресса. Адаптационный синдром и его влияние на развитие стрессовых состояний. Причины возникновения стрессов в трудах Б. Плактона, Г. Селье. Фазы в динамике стрессового реагирования. Стресс и дистресс. Положительные и отрицательные последствия стрессовых состояний. Методы нейтрализации стрессов.			
	Самостоятельная работа обучающихся				4

	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Заполнение таблицы: характеристика методов нейтрализации стрессов.			
Тема 3.2 Методы управления конфликтами	Содержание учебного материала		6	2
	1	Определение понятия «управление конфликтами». Методы управления конфликтами: внутриличностные методы, структурные методы, межличностные методы, переговоры как метод решения конфликтов, ответные агрессивные действия.		
	2	Способы управления конфликтами: уход от конфликта, подавление конфликта и собственно управление конфликтом.		
	3	Подавление конфликта предполагает использование методов скрытых действий и быстрого решения. Общие рекомендации по воздействию на конфликтную ситуацию.		
Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Подготовка к практическому занятию. Подготовка сообщений по следующим вопросам: 1 Особенности управления внутриличностными конфликтами. 2 Управление групповыми и межгрупповыми конфликтами. 3 Понятие управления конфликтом. 4 Понятие и этапы переговорной процесса. 5 Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. 6 Этапы регулирования конфликта. 7 Технологии рационального поведения в конфликте. 8 Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.		4		
Практическое занятие 5 Управление конфликтной ситуацией		2		
Раздел 4 Технологии разрешения конфликтов			30	
Тема 4.1 Конфликтный медиаторинг	Содержание учебного материала		6	2
	1	Определение понятия «медиация». Принципы медиации: беспристрастность, конфиденциальность, добровольность.		
	2	Группы людей, которые относятся к официальным медиаторам: межгосударственные организации (ООН); государственные правовые		

		институты; государственные специализированные комиссии; представители правоохранительных органов; руководители структур по отношению к подчиненным; общественные организации; профессиональные медиаторы-конфликтологи; социальные психологи.		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Решение предлагаемых конфликтных ситуаций.		4	
Тема 4.2 Стадии проведения медиаторинга	Содержание учебного материала		6	2
	1	Стадия 1 Формирование структуры и доверия. Стадия 2 Анализ фактов и выявление проблем. Стадия 3 Поиск альтернатив. Стадия 4 Переговоры и принятие решения. Стадия 5 Составление итогового документа. Стадия 6 Правовая процедура и утверждение соглашения. Стадия 7 Выполнение, пересмотр и коррективы соглашения.		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Ознакомление с конфликтными ситуациями, их решите, оформление выводов в письменном виде.			
Тема 4.3 Нормативное регулирование конфликтов	Содержание учебного материала		4	2
	1	Основные этапы переговорного процесса. Варианты посредничества. Основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику. Определение понятия «манипуляция». Манипуляции, основанные на правилах приличия. Манипуляции, направленные на унижение оппонента. Основные стратегии и тактики в переговорном процессе. Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов.		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Заполнение табличной формы: «Модели поведения в переговорах».			
Всего:			135	

3 Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Конфликтология»

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Профессиональной этики и психологии делового общения».

Оборудование учебного кабинета:

- УМК учебной дисциплины;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

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

Основная литература

- 1 Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - СПб: Питер, 2023. – 560 с.
- 2 Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. Учебник. - М.: ИНФА, 2023. – 301 с.
- 3 Бунтовская Л.Л. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / - 2-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2023. - 144 с.
- 4 Иванова О.А., Суртаева Н.Н. Конфликтология в социальной работе. Учебник и практикум. М.: Юрайт, 2019. - 282 с.
- 5 Леонов Н. И. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2019. 396 с. Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю. Конфликтология : учебник - 2-е изд., испр. и доп. - М: Юрайт, 2023. - 298 с.
- 6 Мариновская И.Д., Цветков В.Л. Конфликтология. Учебное пособие. - М.: Щит-М, 2020.
- 7 Охременко И.В. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2020. - 156 с.
- 8 Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. - 204 с.

Дополнительная литература

- 1 Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2020.
- 2 Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликта. - М., 2021.
- 3 Ершов А.А. Личность и коллектив: межличностные конфликты в

коллективе и их разрешение. - СПб.: Питер, 2020.

4 Кашапов М.М. Основы конфликтологии : учебное пособие/ - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 116 с.

5 Леонов Н.И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения -3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 264 с.

6 Распопова Н.И. Медиация. – М.: Юрайт, 2023. - 222 с.

7 Черкасская Г.В. Управление конфликтами: учебник и практикум. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 236 с.

8 Чернова Г.Р. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования - 2-е изд., испр. и доп. - Мю: Юрайт, 2023. - 203 с.

Адреса ресурсов Интернета

1 Практическая конфликтология в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://conflictology.spb.ru>

2 Мир психологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

3 Библиотека конфликтолога [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://conflict-studies.ru/about>

4 Дополнительные материалы по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://4brain.ru/conflictology/dopolnitelnye-materialy.php>.

4 Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения междисциплинарного курса осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Общие компетенции:</p> <ul style="list-style-type: none">– ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.– ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.– ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.– ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.– ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.– ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.– ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.– ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.– ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	<p>Оценка результатов работы учащихся на практических занятиях</p> <p>Оценка устных ответов обучающихся</p> <p>Выполнение заданий</p>

Профессиональные компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<ul style="list-style-type: none"> - 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 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы 	<ul style="list-style-type: none"> - практические занятия; - внеаудиторная самостоятельная работа; - устный опрос; - письменное тестирование; - контрольные работы; - итоговая аттестация в дифференцированном зачете