

Министерство здравоохранения Удмуртской Республики
автономное профессиональное образовательное учреждение Удмуртской Республики
«Республиканский медицинский колледж имени героя Советского Союза Ф.А. Пушиной
Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
(АПОУ УР «РМК МЗ УР»)

УТВЕРЖДЕНО
директором Республиканского
медицинского колледжа
Приказ № 49/1-02
от «01» 03 2023 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по выполнению самостоятельной работы студентами
по дисциплине**

СГ.05 ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 31.02.03 Лабораторная диагностика
форма обучения: очная

Ижевск
2023

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование	Стр.
Пояснительная записка	4
Перечень самостоятельных работ	6
Самостоятельная работа № 1	7
Самостоятельная работа № 2	8
Библиографический список	9
Лист контроля качества выполнения самостоятельной работы	10
Приложения	11

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы призваны помочь студентам организовать самостоятельную работу при изучении дисциплины СГ.05 «Основы бережливого производства».

Структура методических рекомендаций содержит подробное описание рациональных приёмов выполнения видов деятельности, критериев оценки выполненных работ, приёмов самоконтроля.

Самостоятельная работа студентов - это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, при этом носящая сугубо индивидуальный характер.

Количество часов на самостоятельную работу по рабочему учебному плану – 4 часа.

Целью самостоятельной работы является овладение знаниями, профессиональными умениями и навыками практической деятельности по специальности, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению профессиональных задач.

Самостоятельная работа студентов по освоению дисциплины СГ.05 «Основы бережливого производства» проводится **с целью:**

формирования умений:

- У1. Проводить мероприятия по реализации проектов по бережливому производству;
- У2. Применять принципы и инструменты бережливого производства в медицинских организациях;
- У3. Выявлять потери в потоке создания ценности в медицинской организации и предлагать пути их решения;
- У4. Налаживать эффективные отношения в трудовом коллективе и решать возникающие конфликты в медицинской организации.

формирования знаний:

- З1. Система организации оказания медицинской помощи населению;
- З2. Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- З3. Права и свободы человека и гражданина, механизмы их реализации;
- З4. Основы и принципы системы бережливого производства;
- З5. Базовые инструменты бережливого производства;
- З6. Основные виды потерь, способы их выявления и устранения;
- З7. Основы корпоративной культуры и профессиональной этики в медицинской организации.

Умения и знания дисциплины СГ.05 «Основы бережливого производства» формируются в контексте освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
- ПК 1.3. Организовывать деятельность находящегося в распоряжении медицинского персонала;
- ПК 1.4. Вести медицинскую документацию при выполнении лабораторных исследований с учетом профиля лаборатории.

Формы самостоятельной работы студентов определяются содержанием учебной дисциплины, степенью подготовленности студентов.

Эта работа включает в себя:

1. Подготовку сообщения.
2. Подготовку презентации.

Обязательным условием организации самостоятельной работы является отчетность студентов перед преподавателем о ее результатах.

Контроль результата самостоятельной работы студентов осуществляется преподавателем дисциплины систематически, в том числе в процессе проведения аудиторных занятий (лекционных, практических). Результаты самостоятельной работы студентов оцениваются в ходе текущего контроля и учитываются в ходе промежуточной аттестации студентов по изучаемой дисциплине

К видам контроля самостоятельной работы студентов относятся: устный опрос, защита сообщений.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы являются:

- объем проработанного материала в соответствии с заданным объемом;
- уровень освоения студентом учебного материала;
- умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- умения студента активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями, нормативами;
- умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- умение четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;
- умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать ее.
- степень исполнительности (проработанность всех аспектов задания, оформление материала в соответствии с требованиями, соблюдение установленных сроков представления работы на проверку и т.п.)
- степень самостоятельности, творческой активности, инициативности студентов, наличие элементов новизны в процессе выполнения заданий;
- качество освоения учебного материала (умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач, обоснованность и четкость изложения изученного материала и т.д.).

ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ

Кол-во часов по теме теория/практика	Тема занятия	Содержание самостоятельной работы	Кол-во часов СР	Формы контроля самостоятельной работы
2/4	Тема 4. Стратегии и инструменты бережливого производства для выявления проблем и их причин	Подготовить сообщение на тему «Основные аспекты взаимодействия пациента, врача и медицинского лабораторного техника при работе в передвижной лаборатории».	2	Заслушивание на ПЗ №2
2/2	Тема 7. Стандартизация и непрерывное совершенствование Стандартизация и непрерывное совершенствование	Подготовить презентацию на тему "Стандартизация лабораторного анализа".	2	Заслушивание сообщения на ПЗ №5
Итого			4	

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА №1 к теме 4.

Стратегии и инструменты бережливого производства для выявления проблем и их причин

Цель работы: Обобщение изученного материала, анализ взаимодействия врача, пациента и лабораторного техника.

Развитие ПК: ПК 1.3,1.4

развитие ОК: ОК 01, ОК 02, ОК 03

формирование умений: У1,У2,У3,У4

закрепление знаний: 34, 35, 36

Количество часов на выполнение самостоятельной работы: 2 часа.

Содержание работы:

Подготовить сообщение на тему «Основные аспекты взаимодействия пациента, врача и медицинского лабораторного техника при работе в передвижной лаборатории»

Методические советы и рекомендации по выполнению:

План выполнения работы:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Выделить основные теоретические аспекты, касающиеся содержания самостоятельной работы.
3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения, акцентируя внимание на более важных моментах.
4. Напишите основные положения в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.
5. Оформите работу (Приложение 1) и представьте преподавателю в установленный срок.

Результат деятельности (продукт деятельности): сообщение.

Сроки и форма отчетности: заслушивание на практическом занятии № 2.

Источники информации: основная литература, конспект, Интернет.

Критерии оценки качества выполнения данной самостоятельной работы

«5» - студент изложил всю информацию, понял суть проблемы или темы, и соблюдал все правила оформления.

«4» - студент изложил всю информацию, понял суть проблемы, но есть недочеты в оформлении.

«3» - студент изложил не всю информацию, недочеты в оформлении.

«2» - студент изложил не всю информацию, не понял суть проблемы и не соблюдал правила оформления.

**САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 2 к теме 7.
Стандартизация и непрерывное совершенствование**

Цель работы: Систематизация изученного материала, выделение его сути в кратких формулировках.

Развитие ПК: ПК 1.3,1.4

развитие ОК: ОК 01, ОК 02, ОК 03

формирование умений: У1,У2,У3,У4

закрепление знаний: 32, 37.

Количество часов на выполнение самостоятельной работы: 2 часа.

Содержание работы: Подготовить презентацию на тему "Стандартизация лабораторного анализа".

Методические советы и рекомендации по выполнению:

План выполнения работы:

1. Определите основную идею, содержание презентации.
2. Определите целевую аудиторию - для кого создается презентация.
3. Подберите информационный и иллюстрационный материал для содержательной части презентации.
4. Продумайте оформление презентации.
5. Разместите информационный и иллюстративный материал (текстовые блоки, иллюстрации).
6. Выполните редактирование презентации, скорректируйте информационный материал (Приложение 1).
7. Оформите работу и представьте преподавателю в установленный срок.

Результат деятельности (продукт деятельности): презентация.

Сроки и форма отчетности: демонстрация и защита сообщения на практическом занятии № 5.

Источники информации: основная литература, конспект, Интернет.

Критерии оценки качества выполнения данной самостоятельной работы

«5» - студент изложил всю информацию, понял суть проблемы или темы, и соблюдал все правила оформления.

«4» - студент изложил всю информацию, понял суть проблемы, но есть недочеты в оформлении.

«3» - студент изложил не всю информацию, недочеты в оформлении.

«2» - студент изложил не всю информацию, не понял суть проблемы и не соблюдал правила оформления.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основные электронные издания

1. Организационно-аналитическая деятельность. Сборник лекций: учебное пособие для СПО / В. А. Зуева, Э. Ш. Зымбрян, Е. Б. Стародумова, Е. И. Алленова. — 3-е изд, стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-9650-1. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/197578>.
2. Солодовников, Ю. Л. Экономика и управление в здравоохранении: учебное пособие для СПО / Ю. Л. Солодовников. — 7-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 312 с. — ISBN 978-5-507-44858-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/247601>.
3. Сергеев, Ю. Д. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / Ю. Д. Сергеев, Ю. В. Павлова, С. И. Поспелова, Н. А. Каменская. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2021. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-5918-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970459188.html>.

Дополнительные источники

1. Медик, В. А. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник / В. А. Медик, В. И. Лисицин. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 496 с.: ил. - ISBN 978-5-9704-5610-1. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970456101.html>.
2. Двойников, С. И. Организационно-аналитическая деятельность: учебник / Двойников С. И. [и др.] - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2019. - 496 с. - ISBN 978-5-9704-5027-7. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970450277.html>.
3. ГОСТ Р 56020-2014 Национальный стандарт Российской Федерации. Бережливое производство. Основные положения и словарь. (утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 12.05.2014 № 431-ст).
4. ГОСТ Р 56407-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Бережливое производство. Основные методы и инструменты (утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 27.05.2015 № 448-ст).
5. ГОСТ Р 56906-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Бережливое производство. Организация рабочего пространства. (5S) (утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.03.2016 № 231-ст).
6. ГОСТ Р 56908-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Бережливое производство. Стандартизация работы. (утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.03.2016 № 231-ст).

Интернет-ресурсы

1. Учитель видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности / Ротер М., Шук Д., Пер.Муравьевой Г., - 5-е изд. - М.: Альпина Пабли., 2017. - 136 с.: 84x108 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9614-6145-9 - URL: <http://znanium.com/catalog/product/926117>
2. Интернет ресурс. Справочная система «Консультант-плюс [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.cons-plus.ru>.
3. Интернет ресурс. Справочная система «Гарант». URL <http://www.garant.ru>.
4. Бережливое производство. Канбан. [Электронный ресурс]. URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki/>.
5. Система «5С» на производстве: описание, особенности, принципы и отзывы // FB.ru [Электронный ресурс]. – URL: <http://fb.ru/article/302971/sistema-s-na-proizvodstve-opisanie-osobennosti-printsipyi-i-otzyivyi>
6. Словарь бережливого производства [Электронный ресурс]. URL: <http://be-mag.ru/lean/>
7. Философия бережливого производства. [Электронный ресурс]. URL: <http://ctrgroup.com.ua/concept/detail.php?ID=33>

ЛИСТ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Кол-во часов в СР по теме	Тема занятия	Продукт самостоятельной работы	Дата выполнения	Результат выполнения работы	Подпись преподавателя	Примечание
	2	3	4	5	6	7
2	Тема 4. Стратегии и инструменты бережливого производства для выявления проблем и их причин	сообщение				
2	Тема 7. Стандартизация и непрерывное совершенствование Стандартизация и непрерывное совершенствование	презентация				
Итог по выполнению самостоятельной работы по дисциплине						

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ СООБЩЕНИЯ

Общие сведения

Сообщение – это краткое изложение в письменной или устной форме содержания книги, статьи, научной работы.

Сообщение – это краткое изложение информации, взятой из одного или нескольких источников, в письменном виде или в форме публичного доклада. Как правило, сообщение основан на нескольких текстах, таких как научная работа, книга, диссертация, подшивка статей, периодики и др.

Цель создания сообщения – углубить, систематизировать и закрепить теоретические знания, получить навыки самостоятельной обработки, обобщения и краткого, систематизированного изложения материала, развить исследовательские умения. В дальнейшем эти умения и навыки помогают приступить к написанию более сложных текстов, например, курсовых работ или дипломной работы.

При написании сообщения по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.

В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

К сообщению по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

Структура сообщения:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов сообщения, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы);
- основная часть (раскрывается суть сообщения);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме сообщения, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Требования к оформлению сообщения

- ✓ Объем сообщения может колебаться в пределах 3-8 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.
- ✓ Сообщение должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.
- ✓ Обязательно должны иметься ссылки на использованные источники.
- ✓ Шрифт: размер 14, вид Times New Roman
- ✓ Выравнивание текста по ширине
- ✓ Заголовки в тексте центрировать, использовать 14 шрифт, TimesNewRoman, шрифт жирный.

Рекомендации выступающему:

- начните свое выступление с приветствия аудитории;
- огласите название вашего реферата, сформулируйте его основную идею и причину выбора темы;
- не забывайте об уважении к слушателям в течение всего выступления (не поворачивайтесь к аудитории спиной, говорите внятно);
- поблагодарите слушателей за внимание,
- старайтесь ответить на все вопросы аудитории.

Критерии оценивания информационного сообщения

При оценивании информационного сообщения учитывается:

- соответствие содержания теме сообщения;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота изложения;
- культура выступления;
- соблюдение временного регламента;
- ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «отлично» ставится, если содержание сообщения соответствует теме; сообщение последовательное, логичное, структурированное; выступающий излагает тему без обращения к тексту; соблюден временной регламент (не более 5 минут); даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если содержание сообщения соответствует теме, но при этом выступлении допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Выступающий излагает тему обращаясь к тексту и соблюден временной регламент.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если содержание сообщения соответствует теме, но допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Выступающий читает текст с листа или не соблюден временной регламент.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание изучаемой темы.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

Электронная (учебная) презентация — это логически связанная последовательность слайдов, объединенных одной тематикой и общими принципами оформления. Мультимедийная презентация представляет сочетание компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда, которые организованы в единую среду. Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал.

Мультимедийную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint.

Алгоритм самостоятельной работы по подготовке презентации на заданную тему:

1. Ознакомьтесь с предлагаемыми темами презентаций.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников и подготовьте их для работы.
3. Повторите лекционный материал по теме презентации (при наличии).
4. Изучите материал, касающийся темы презентации не менее чем по двум-трём рекомендованным источникам.
5. Составьте план-сценарий презентации, запишите его.
6. Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана презентации.
7. Составьте, наберите на компьютере и распечатайте текст своего устного выступления при защите презентации – он и будет являться сценарием презентации.
8. Продумайте дизайн презентации.
9. Подготовьте медиафрагменты (аудио-, видеоматериалы, текст и т.п.)
10. Оформите презентацию в соответствии с рекомендациями.

Презентация может иметь следующую структуру:

- титульный слайд – указывается название образовательного учреждения, тема выступления, сведения об авторе (авторах), год создания;

- содержание презентации: на слайды презентации выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления или помещается фактический и иллюстративный материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии главной идеи выступления;
 - слайд со списком использованных источников либо слайд, содержащий выводы. Обязательно учтите возможные типичные ошибки и постарайтесь избежать их при создании своей презентации.
Внимательно проверьте текст на отсутствие ошибок и опечаток.
11. Проверьте на работоспособность все элементы презентации.
 12. Прочтите текст своего выступления медленно вслух, стараясь запомнить информацию.
 13. Восстановите последовательность изложения текста сообщения, пересказав его устно.
 14. Еще раз устно проговорите своё выступление в соответствии с планом, теперь уже сопровождая своё выступление демонстрацией слайдов на компьютере, делая в тексте пометки в тех местах, где нужна смена слайда.
 15. Будьте готовы ответить на вопросы аудитории по теме Вашего сообщения.

Рекомендации по оформлению мультимедийных презентаций:

- Количество слайдов презентации должно быть адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).
- Если на слайды презентации выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления, то в данном случае к слайдам предъявляются следующие требования:
 - объем текста на слайде – не больше 7 строк;
 - маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
 - отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
 - значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации;
 - текстовый материал может занимать не более 1/3 части рабочего поля слайда и располагаться ближе к его левому верхнему углу или по центру, но в верхней части слайда.
- Если на слайды презентации помещается фактический и иллюстративный материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является средством наглядности и помогает в раскрытии главной идеи выступления, то в этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:
 - выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) должны соответствовать содержанию выступления, иллюстрировать его, расставлять акценты;
 - должны быть использованы иллюстрации только хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением;
 - максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому);
 - если на слайде приводится диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами, с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению;
 - диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MS Excel;
 - табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MS Word или табличного процессора MS Excel;
 - в таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов – в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть; ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом;

размер шрифта в таблице должен быть не менее 18 пт.

- таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.
- Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации:
- для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, размер кегля – не меньше 24 пунктов, для таблиц – не менее 18 пт;
- излишняя анимация, выпрыгивающий вращающийся текст или иллюстрация – не самое лучшее дополнение к научному докладу, также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации;
- наилучшими для оформления слайдов являются контрастные цвета фона и текста (светлый фон – тёмный текст);
- лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации;
- не рекомендуется злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже);
- для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды;
- вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должна преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями);
- использовать встроенные эффекты анимации рекомендуется только, когда без этого не обойтись (например, при последовательном появлении элементов диаграммы).
- Лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком (либо его помощником).
- Каждый слайд, в среднем, должен находиться на экране не меньше 40-60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение).

К критериям оценки самостоятельной работы по подготовке презентации относятся:

- критерии оценки содержания презентации: соответствие материала презентации заданной теме; грамотное использование терминологии; обоснованное применение эффектов визуализации и анимации; общая грамотность;
- логичность изложения материала;
- критерии оценки оформления презентации: творческий подход к оформлению презентации; соблюдение эргономических требований к компьютерной презентации; использование специального программного обеспечения;
- критерии оценки речевого сопровождения презентации: построение речи; доказательность и аргументированность; использование вербальных (языковых) и невербальных средств (поза, жесты) выразительности.