

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РОДНИКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ОГБПОУ «РПК», пл. Ленина д.10  
тел. 2-25-45; факс: 8-493-36-2-25-45; E-mail: PU\_RODNIKI@mail.ru

**РАССМОТРЕНО**

на заседании МО  
профессионального цикла  
Председатель методического  
объединения

 М.Б. Волкова

Протокол № 4 от  
« 05 » 12 2019 г.

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора по УПР

 А.Н. Шанина

« 06 » 12 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

**ОП.10 Деловая культура**

*в рамках основной профессиональной образовательной программы*

*среднего профессионального образования*

*по профессии*

**08.01.25 Мастер отделочных строительных и  
декоративных работ**

**Организация-разработчик:** ОГБПОУ «РПК»

**Разработчик:** преподаватель Л.С. Миронова

Родники, 2019

## **Содержание**

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

# 1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

## ОП.10 Деловая культура

### 1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.10 Деловая культура** является частью профессиональной образовательной программы по профессии **08.01.25 Мастер отделочных строительных и декоративных работ**, входящей в состав укрупненной группы профессий СПО 08.00.00 Техника и технологии строительства.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном обучении по программам профессиональной подготовки, повышения квалификации и профессиональной переподготовки рабочих и служащих.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.10 Деловая культура изучается в цикле общепрофессиональных дисциплин в соответствии с требованиями учебного плана.

### 1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место;
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- составить план беседы, совещания, переговоров;
- использовать эффективные приемы психологического воздействия в процессе делового общения и ведения переговоров;
- распознавать невербальные сигналы и умение их учитывать в процессе делового общения;
- прогнозировать поведение собеседника;

**Иметь представление** об общих закономерностях и проявлениях индивидуального и группового поведения в процессе делового взаимодействия.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, 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.
- условия эффективного общения;

- технику телефонных переговоров;
- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

**Овладеть** навыками: ведения деловой беседы, переговоров, служебных совещаний, деловой переписке.

В результате контроля и оценки по дисциплине ОП.10 Деловая культура осуществляется комплексная проверка

**общих компетенций:**

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
- ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

**личностных результатов:**

- ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
- ЛР 2 Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России.
- ЛР 3 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
- ЛР 4 Принимающий семейные ценности своего народа, 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 5 Занимающий активную гражданскую позицию избирателя, волонтера, общественного деятеля.
- ЛР 6 Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение.
- ЛР 7 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.
- ЛР 8 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.
- ЛР 9 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями

развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности».

- ЛР 10 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся.
- ЛР 11 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением.
- ЛР 12 Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
- ЛР 13 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми
- достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
- ЛР 14 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.
- ЛР 15 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.
- ЛР 16 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.
- ЛР 17 Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению.
- ЛР 18 Осознающий значимость системного познания мира, критического осмысления накопленного опыта.

#### 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Учебной нагрузки обучающегося **34 часа**, в том числе:

в форме практической подготовки – **21 час**

работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – **31 час**

самостоятельная работа – **3 часа**

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

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

Виды учебной работы	Объем в часах
---------------------	---------------

<b>Учебная нагрузка</b>	<b>34</b>
<i>в том числе:</i>	
<i>в форме практической подготовки</i>	21
<b>Работа во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>31</b>
теоретические занятия	21
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>	<b>3</b>
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	2

## 2.2. Содержание учебной дисциплины ОП.10 Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов	Количество часов	Коды личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<b>Введение</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Цель учебной дисциплины – формирование профессионала с определёнными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности. Значение дисциплины при освоении профессии <b>08.01.25 Мастер отделочных строительных и декоративных работ.</b></p> <p>Понятия психологии, деловых отношений, общения.</p> <p>Культура предприятия - совокупность ценностей, норм, идей, которые подсознательно и сознательно формируют стиль поведения. Ее основные аспекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экономический (отношение к прибыли, контролю);</li> <li>-организационный (стандартизация, формализация, четкое целеполагание, иерархия);</li> <li>-технический (инновации, степень риска, роль НИОКР);</li> <li>- рыночный (роль маркетинга, отношение к партнерам, роль предпочтений клиента) и т.д.</li> </ul> <p>Культура определяет стиль, репутацию (марку) предприятия.</p>	34 <b>1</b>	ЛР 1 – ЛР 18
<b>Тема 1. Этика деловых отношений</b>	<p>Общие сведения об этической культуре. Этика и ее категории. Этика делового общения</p> <p>Важнейшие категории этики: «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг». Мораль. Нормы морали – совесть, долг, честь, достоинство, скромность, благородство. «Золотое правило нравственности».</p> <p>Этика делового общения – совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности. Культура делового общения.</p> <p>Профессиональная этика – совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу. Профессиональные моральные нормы – вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Виды этикета – придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой этикет.</p> <p><b>Практическая работа.</b> Применение правил делового этикета (<i>практическая подготовка</i>).</p>	<b>3</b>	ЛР 1 – ЛР 18
<b>Тема 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Элементы речевого этикета: формы обращения, изложение просьб, отказа, возражения, выражение признательности. Основные требования к речи (тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов).</p>	<b>4</b>	ЛР 1 – ЛР 18

	<p>Техника ведения телефонного общения. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога. Требования к частным телефонным разговорам (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Речевой этикет в деловом общении. Культура делового разговора. Деловая беседа. Способы аргументации в деловых ситуациях.</p> <p>Публичное выступление.</p> <p>Основы деловой культуры в письменной форме. Деловая переписка. Виды деловых писем Виды деловых документов, порядок их оформления. Структура делового письма – внимание, интерес, просьба, действие.</p> <p>Деловая переписка. Служебная переписка – важная часть делового этикета. Составляющие делового текста – мысль, внятность, грамотность, корректность. Общие правила внешней (деловая корреспонденция между организациями) и внутренней переписки.</p> <p>Визитная карточка в деловой жизни. Виды и содержание визитных карточек. Правила оформления визитных карточек.</p> <p>Деловой протокол. Виды деловых приёмов.</p> <p><b>Практическая работа.</b> Поддержание деловой репутации (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p><b>Практическая работа.</b> Соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении (<i>практическая подготовка</i>).</p>		
	<p><b>В том числе самостоятельная работа:</b></p> <p>Элементы речевого этикета. Основные требования к речи</p> <p><i>Работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами. Подготовить публичное выступление. Значение культуры речи в профессиональной карьере.</i></p>	1	
<p><b>Тема 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке</b></p>	<p>Нравственные требования к профессиональному поведению: доброжелательность, вежливость, тактичность, корректность, предупредительность (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Этикет в деловом профессиональном общении. Нормы и правила общения в деловой профессиональной обстановке (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p><b>Практическая работа.</b> Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке (<i>практическая подготовка</i>).</p>	3	ЛР 1 – ЛР 18
<p><b>Тема 4. Основные правила этикета</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Этикет. Его формы проявления. Сферы действия этикета (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Манеры. Основные заповеди делового этикета.</p> <p>Вербальный этикет. Словесный этикет. Обращение. Приветствие (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Составляющие имиджа: внешний облик делового человека, манера поведения ,речь, умение общаться с людьми. Имидж продавца. Составляющие внешний облик делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары, осанка, походка, жесты</p> <p>Определение понятий: мода, стиль. Влияние моды и стиля на внешний облик человека, на</p>	4	ЛР 1 – ЛР 18



	<p>эстетическое и нравственное воспитание личности.          Особенности национальной этики.          Интерьер рабочего помещения (<i>практическая подготовка</i>).  <b>Практическая работа.</b> Организация рабочего места (<i>практическая подготовка</i>).</p>		
<p><b>Тема 5.</b>  <b>Основы психологии производственных отношений</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>          Общение – основа человеческого бытия. Деловое общение. «Абстрактные типы» собеседников.          Классификация общения: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, межличностное, массовое.          Понимание в процессе общения.          Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое. Функции межличностного общения: прагматическая, формирующая, подтверждения, внутриличностная, формальное, примитивное, формально-ролевое, деловое, светское (<i>практическая подготовка</i>).          Перцептивная сторона общения. Перцепция (восприятие). Роль восприятия в общении. Факторы восприятия: привлекательность, отношение со стороны окружающих. Типичные искажения представлений о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, эффект упреждения (или первичности и новизны). Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.          Виды атрибуции: личностная, обстоятельственная, стимульная, внутренняя, внешняя.          Интерактивная сторона общения. Общение как взаимодействие. Формы взаимодействия: кооперация, конкуренция.          Общение как коммуникация. Стилль общения, вербальные и невербальные средства общения.          Невербальные средства общения. Виды невербальных средств общения: кинесика, экстралингвистика, такесика, проксемика. Типы невербального общения: мимика, улыбка, взгляд, жесты, поза          Коммуникативные барьеры: непонимание, социально-культурное различие, барьер отношения.          Успех делового общения. Виды эффективного слушания: нерефлексивное, рефлексивное (<i>практическая подготовка</i>).          Техники общения: «имя собственное», «золотые слова», «зеркало отношений», «терпеливый слушатель».          Приёмы повышения эффективности общения. Техники общения (<i>практическая подготовка</i>).          Применение техник общения при трудоустройстве. Резюме (<i>практическая подготовка</i>).          Признаки профессиональной памяти.          Психологические требования к работникам производства. Самопрезентация  <b>Практическая работа.</b> Использование простейших приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения(<i>практическая подготовка</i>).</p>	<p><b>8</b></p>	<p><b>ЛР 1 – ЛР 18</b></p>

	<p><b>В том числе самостоятельная работа:</b>          Коммуникативные барьеры  <i>Работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами. Подготовить презентацию.</i>  <i>Коммуникативные барьеры и способы их преодоления</i></p>	1	
<p><b>Тема 6. Основы психологии</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>          Основные понятия о науке психологии. Предмет изучения психологии. Понятие о психике. Основные задачи психологии. Роль психологии в процессе общения. Психические процессы, взаимосвязь психических процессов. Основные понятия о психических процессах. Психология профессиональной деятельности (<i>практическая подготовка</i>).          Типы темперамента: холерический, сангвинический, меланхолический, флегматический. Характер и воля. Проявление характера человека: отношение к другим людям, к самому себе, к миру вещей, к делу, своему труду. Основные волевые качества: целеустремлённость, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность, исполнительность.          Формирование и структура психологической личности          Индивидуально-психологические качества личности. Понятие индивидуальности. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Виды способностей: общие, специальные. Одарённость и талантливость.          Отношения руководителя и подчиненных (<i>практическая подготовка</i>).          Контакты с партнерами. Работа в команде          Эмоции и чувства. Классификация эмоций: стенические, астенические. Виды эмоций: настроение, аффект, страсть. Виды чувств: нравственные (моральные), интеллектуальные, эстетические.  <b>Практическая работа.</b> Налаживание контактов с партнёрами. Работа в команде (<i>практическая подготовка</i>).</p>	6	ЛР 1 – ЛР 18
<p><b>Тема 7. Основы управления и конфликтологии</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>          Конфликт и его структура. Конфликты и конфликтные ситуации. Причины их возникновения. Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между группой и личностью.          Конфликты по горизонтали и вертикали. Причины конфликтов в коллективе. Конфликтогены. Типы конфликтогенов: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов: продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные). Стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление (<i>практическая подготовка</i>).          Правила поведения в конфликтах. Кодекс поведения в конфликтах.</p>	3	ЛР 1 – ЛР 18

	Обобщение и систематизация знаний по пройденному курсу ОП.11 Основы деловой культуры <b>Практическая работа.</b> Выявление причин конфликтов и методы их устранения( <b>практическая подготовка</b> ).		
	<b>В том числе самостоятельная работа:</b> Типы конфликтов. Причины конфликтов в коллективе <i>Работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами. Подготовить сообщение. Конфликты с заказчиками и способы их разрешения.</i>	1	
	<b>Дифференцированный зачёт</b>	2	

### 3. Условия реализации программы дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Основы деловой культуры

#### 3.1 Оборудование учебного кабинета:

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- стол ученический – 15 шт.
- стул ученический – 30 шт.
- рабочая доска настенная - 1 шт.
- стол компьютерный с выкатной тумбой (уч) – 1 ед.
- стол компьютерный (для работы обучающихся) – 4 ед.
- кресло компьютерное – 1 шт.
- стул офисный – 1 шт.
- огнетушитель – 1 шт.
- жалюзи – 6 шт.

##### **Технические средства обучения:**

- мультимедийная акустическая система 2.0 «swen» - 1 ед.
- цифровая интерактивная доска «TRAGEBOARD» - 1 ед.
- проектор «BenQ» MX503 - 1 ед.
- ЖК – телевизор «SAMSUNG» - 1 ед.
- принтер Epson Styjус T50
- системный блок (уч) – 1 ед.
- монитор (уч) – 1 ед.
- мышь, клавиатура (уч.) – 1 ед.
- колонка SVEN SPS - 607
- монитор (для обучающихся) – 4 ед.
- системный блок (для обучающихся) – 4 ед.
- мышь, клавиатура (для обучающихся) – 4 ед.

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения.

##### **Основные источники:**

1. Деловая культура и психология общения: учебник для начального профессионального образования; учеб пособия для среднего профессионального образования/Г. М. Шеламова. – 5-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2019 г.
2. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие/Г. М. Шеламова. – 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018 г.
3. Психология и этика деловых отношений. М. год 2018 Л. Ф. Лисенкова.
4. Деловая репутация. В.И. Венедиктова Москва: 2017 г.

##### **Дополнительные источники:**

1. Аминов, И. И. Психология делового общения. Учебное пособие. 5-е изд. - М.: Омега-Л, 2009 г.
2. Андреева И. В. Этика деловых отношений. - СПб. : Вектор, 2009 г.
3. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Ростов-на-Дону. : Феникс, 2008.
4. Зельдович Б.З. Деловое общение. АЛЬФА-ПРЕСС, 2007 г.

5. Измайлова М.А. Деловое общение. ДАШКОВ и К. - М.: 2010 г.
6. Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом, - М.: Эксмо, 2008.
7. Лавриненко В.Н.. Психология и этика делового общения. - М.: ЮНИТИ-Дана, 2008 г.
8. Лосева О. А. Культура делового общения. Конспект лекций. - М.: Равновесие : Экслибрис, 2009 г.
9. Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М. : Инфра-М, 2008.
10. Медведева Г.П.. Деловая культура. Учебник. - М.: Академия, 2011 г.
11. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2009.
12. Смирнов Г. Этика деловых отношений. Учебник. - М.: Проспект, 2009 г.
13. Чернышева Л.И.. Деловое общение. Электронный учебник. -М.: ЮНИТИ, 2011 г.
14. Большая энциклопедия. Этикет и стиль. - М.,: Эксмо, 2011 г.

**Интернет-источники:**

1. Сайт Министерства образования и науки РФ, <http://mon.gor.ru/>
2. Российский образовательный портал, [www.edu.ru](http://www.edu.ru)
3. Сайт ФГОУ. Федеральный институт развития образования, <http://www.firo.ru/>
4. Сайт ФГОУ СПО Петровский колледж (г. Санкт-Петербург), [www.petrocollege.ru](http://www.petrocollege.ru)

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнение обучающимися индивидуальных заданий, проектов и исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>
<b>Умения</b>	
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	- соблюдает морально-нравственные правила поведения; - соблюдает правила делового этикета в общении с заказчиками;
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- регулирует свое поведение при общении с людьми; - следит за культурой речи; - следит за мимикой, жестами в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	- применяет правила русского языка при устном и письменном общении; - следит за правильным употреблением слов, их произношением и ударением; - применяет нормы и правила деловой корреспонденции; - использует в речи литературные слова, одобренные нормативной лексикой;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	- умеет находить общий язык с разными типами заказчиков, отстаивая свою точку зрения этично;
- поддерживать деловую репутацию;	- применяет правила этикета в профессиональной деятельности;

- создавать и соблюдать имидж делового человека;	- умеет подобрать гардероб в соответствии со своей внешностью, вкусом, ситуацией;
- организовывать рабочее место.	- приводит в порядок рабочее место; - соблюдает правила техники безопасности на рабочем месте при эксплуатации электроприборов и оборудования.
<b>Знания</b>	
- правила делового общения;	- знает нормы и правила делового этикета;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, заказчиками;	- знает правила служебного этикета, культуры поведения с коллегами, заказчиками;
- основные техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	- знает приемы эффективного общения, виды слушания, правила ведения беседы, деловых переговоров;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности;	- знает этические нормы при изложении просьб, выражения признательности;
- способы аргументации в производственных ситуациях;	- знает законы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;	- знает правила культуры в одежде, учитывая рекомендации специалистов в области имиджологии;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	- знает требования, предъявляемые к закройщику при организации рабочего места для индивидуальной работы и профессионального общения.