

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 № 6 от
« 29 » 06 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 А.Н. Шанина
« 29 » 06 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
ОП.07 Деловая культура
*в рамках основной образовательной программы
среднего профессионального образования
по профессии*
**08.01.28 Мастер отделочных строительных и
декоративных работ**

Организация-разработчик: ОГБПОУ «РПК»

Разработчик: преподаватель Л.С. Миронова

Родники, 2023

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.07 Деловая культура

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.07 Деловая культура** является частью профессиональной образовательной программы по профессии **08.01.28 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.07 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.08 Деловая культура осуществляется комплексная проверка

общих компетенций:

- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
- ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
- ОК.9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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**

в том числе,

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
Учебная нагрузка	34
<i>в том числе:</i>	
<i>в форме практической подготовки</i>	21
теоретические занятия	21
практические занятия	8
самостоятельная работа обучающегося	3
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	2

2.2. Содержание учебной дисциплины ОП.07 Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов	Количество часов	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
		34	
<p>Введение</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Цель учебной дисциплины – формирование профессионала с определёнными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности. Значение дисциплины при освоении профессии 08.01.28 Мастер отделочных строительных и декоративных работ.</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"> - экономический (отношение к прибыли, контролю); -организационный (стандартизация, формализация, четкое целеполагание, иерархия); -технический (инновации, степень риска, роль НИОКР); - рыночный (роль маркетинга, отношение к партнерам, роль предпочтений клиента) и т.д. <p>Культура определяет стиль, репутацию (марку) предприятия.</p>	1	ОК 1 – ОК 9 ЛР 1 – ЛР 18
<p>Тема 1. Этика деловых отношений</p>	<p>Общие сведения об этической культуре. Этика и ее категории. Этика делового общения 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>Практическая работа. Применение правил делового этикета (<i>практическая подготовка</i>).</p>	3	ОК 1 – ОК 9 ЛР 1 – ЛР 18

<p>Тема 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме</p>	<p>Содержание учебного материала Элементы речевого этикета: формы обращения, изложение просьб, отказа, возражения, выражение признательности. Основные требования к речи (тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов). Техника ведения телефонного общения. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога. Требования к частным телефонным разговорам (<i>практическая подготовка</i>). Речевой этикет в деловом общении. Культура делового разговора. Деловая беседа. Способы аргументации в деловых ситуациях. Публичное выступление. Основы деловой культуры в письменной форме. Деловая переписка. Виды деловых писем. Виды деловых документов, порядок их оформления. Структура делового письма – внимание, интерес, просьба, действие. 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. Визитная карточка в деловой жизни. Виды и содержание визитных карточек. Правила оформления визитных карточек. Деловой протокол. Виды деловых приёмов. Практическая работа. Поддержание деловой репутации (<i>практическая подготовка</i>). Практическая работа. Соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении (<i>практическая подготовка</i>).</p>	<p>4</p>	<p>ОК 1 – ОК 9 ЛР 1 – ЛР 18</p>
	<p>В том числе самостоятельная работа: Элементы речевого этикета. Основные требования к речи <i>Работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами. Подготовить публичное выступление. Значение культуры речи в профессиональной карьере.</i></p>	<p>1</p>	
<p>Тема 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке</p>	<p>Нравственные требования к профессиональному поведению: доброжелательность, вежливость, тактичность, корректность, предупредительность (<i>практическая подготовка</i>). Этикет в деловом профессиональном общении. Нормы и правила общения в деловой профессиональной обстановке (<i>практическая подготовка</i>). Практическая работа. Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке (<i>практическая подготовка</i>).</p>	<p>3</p>	<p>ОК 1 – ОК 9 ЛР 1 – ЛР 18</p>
<p>Тема 4. Основные правила этикета</p>	<p>Содержание учебного материала Этикет. Его формы проявления. Сферы действия этикета (<i>практическая подготовка</i>).</p>	<p>4</p>	<p>ОК 1 – ОК 9 ЛР 1 – ЛР 18</p>

	<p>Манеры. Основные заповеди делового этикета. Вербальный этикет. Словесный этикет. Обращение. Приветствие (<i>практическая подготовка</i>). 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 Определение понятий: мода, стиль. Влияние моды и стиля на внешний облик человека, на эстетическое и нравственное воспитание личности. Особенности национальной этики. Интерьер рабочего помещения (<i>практическая подготовка</i>). Практическая работа. Организация рабочего места (<i>практическая подготовка</i>).</p>		
<p>Тема 5. Основы психологии производственных отношений</p>	<p>Содержание учебного материала 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. Стиль 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.</p>	<p>8</p>	<p>ОК 1 – ОК 9 ЛР 1 – ЛР 18</p>

	<p>Успех делового общения. Виды эффективного слушания: нерефлексивное, рефлексивное (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Техники общения: «имя собственное», «золотые слова», «зеркало отношений», «терпеливый слушатель».</p> <p>Приёмы повышения эффективности общения. Техники общения (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Применение техник общения при трудоустройстве. Резюме (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Признаки профессиональной памяти.</p> <p>Психологические требования к работникам производства. Самопрезентация</p> <p>Практическая работа. Использование простейших приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения(<i>практическая подготовка</i>).</p>		
	<p>В том числе самостоятельная работа:</p> <p>Коммуникативные барьеры</p> <p><i>Работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами. Подготовить презентацию.</i></p> <p><i>Коммуникативные барьеры и способы их преодоления</i></p>	1	
<p>Тема 6. Основы психологии</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Основные понятия о науке психологии. Предмет изучения психологии. Понятие о психике. Основные задачи психологии. Роль психологии в процессе общения.</p> <p>Психические процессы, взаимосвязь психических процессов. Основные понятия о психических процессах.</p> <p>Психология профессиональной деятельности (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Типы темперамента: холерический, сангвинический, меланхолический, флегматический.</p> <p>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.</p> <p>Формирование и структура психологической личности</p> <p>Индивидуально-психологические качества личности. Понятие индивидуальности.</p> <p>Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Виды способностей: общие, специальные. Одарённость и талантливость.</p> <p>Отношения руководителя и подчиненных (<i>практическая подготовка</i>).</p> <p>Контакты с партнерами. Работа в команде</p> <p>Эмоции и чувства. Классификация эмоций: стенические, астенические. Виды эмоций:</p>	6	<p>ОК 1 – ОК 9 ЛР 1 – ЛР 18</p>

	настроение, аффект, страсть. Виды чувств: нравственные (моральные), интеллектуальные, эстетические. Практическая работа. Налаживание контактов с партнёрами. Работа в команде (<i>практическая подготовка</i>).		
Тема 7. Основы управления и конфликтологии	Содержание учебного материала 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. Обобщение и систематизация знаний по пройденному курсу ОП.11 Основы деловой культуры Практическая работа. Выявление причин конфликтов и методы их устранения(<i>практическая подготовка</i>).	3	ОК 1 – ОК 9 ЛР 1 – ЛР 18
	В том числе самостоятельная работа: 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	
	Дифференцированный зачёт	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
3. Сайт ФГОУ. Федеральный институт развития образования, <http://www.firo.ru/>
4. Сайт ФГОУ СПО Петровский колледж (г. Санкт-Петербург), 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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
Умения	
- 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.
Знания	
- 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.