

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный аграрный университет»
	ФГБОУ ВО Уральский ГАУ
	Рабочая учебная программа учебной дисциплины ОП.06 Культура делового общения
ОП	Факультет среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Для специальности
35.02.15 Кинология
(базовая подготовка)

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
Разработал:	<i>преподаватель</i>	<i>Мартынова А.Ю.</i>	<i>Протокол №8 от 10.03.2022 УМС ФБТУПИ</i>
Согласовано:	<i>декан</i>	<i>Сопелова В.Т.</i>	<i>10.03.2022</i>
Работодатель:	<i>ИП Лисовец А.Н. ЦД «Собачья Академия»</i>	<i>Лисовец А.Н.</i>	<i>14.03.2022</i>



Лист изменений
2023 г.

№	Внесенные изменения
1	Актуализация списка литературы (ссылок) в рабочих программах учебных дисциплин и модулей: пункт 3.2 и 4.2 соответственно
2	Обновление фондов оценочных средств

Все изменения рабочей программы рассмотрены и одобрены на Учёном совете Университета «15» февраля 2023 г., протокол № 05.

«15» февраля 2023 г.

Рабочая учебная программа дисциплины Культура делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 35.02.15 Кинология (базовая подготовка).

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО Уральский ГАУ, факультет среднего профессионального образования

Разработчик: Мартынова А.Ю., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1 РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая учебная программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 35.02.15 Кинология (базовая подготовка), входящей в состав укрупненной группы специальностей 35.00.00 Сельское, лесное и рыбное хозяйство

Рабочая учебная программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки работников в области **кинологии** при наличии среднего (полного) общего образования.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл (ОП).

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

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен освоить общие и профессиональные компетенции:**

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

- ПК 1.1. Обеспечивать уход за собаками с использованием необходимых средств и инвентаря.
- ПК 1.2. Проводить кормление собак с учетом возраста, породы и видов служб.
- ПК 1.3. Проводить выгул собак.
- ПК 1.4. Под руководством ветеринарных специалистов участвовать в проведении противоэпизоотических мероприятий.
- ПК 1.5. Выполнять лечебные назначения по указанию и под руководством ветеринарных специалистов.
- ПК 2.1. Планировать опытно-селекционную работу.
- ПК 2.2. Отбирать собак по результатам бонитировки для улучшения рабочих и породных качеств.
- ПК 2.3. Закреплять желаемые рабочие и породные качества в последующих поколениях, в том числе с применением инбридинга и гетерозиса.
- ПК 2.4. Применять технику и различные методы разведения собак.
- ПК 2.5. Ухаживать за молодняком.
- ПК 3.1. Готовить собак по общему курсу дрессировки.
- ПК 3.2. Готовить собак по породам и видам служб.
- ПК 3.3. Проводить подготовку собак по специальным курсам дрессировки.
- ПК 3.4. Проводить прикладную подготовку собак.
- ПК 3.5. Проводить тестирование собак по итогам подготовки.
- ПК 3.6. Использовать собак в различных видах служб.
- ПК 4.1. Организовывать и проводить испытания собак.
- ПК 4.2. Организовывать и проводить соревнования собак.
- ПК 4.3. Проводить экспертизу и бонитировку собак.
- ПК 5.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности по оказанию услуг в области кинологии.
- ПК 5.2. Планировать выполнение работ исполнителями.
- ПК 5.3. Организовывать работу трудового коллектива.
- ПК 5.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.
- ПК 5.5. Изучать рынок и конъюнктуру услуг в области кинологии.
- ПК 5.6. Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.
- ПК 5.7. Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место;

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, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;

**1.4 Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:
(очная, заочная)**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36/4 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 18/50 часов;

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	Очная	заочная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36	4
в том числе:		
практические занятия	26	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18	50
в том числе:		
внеаудиторная самостоятельная работа (работа с учебной литературой, конспектом лекций, выполнение индивидуальных заданий, творческие работы разных видов, поиск информации в сети Интернет).	18	50
Промежуточная аттестация в форме - другие	<i>3 сем</i>	<i>1 сем</i>

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Межличностное общение		1-3
Тема 1.1. Психология и культура делового общения	Задачи и функции общения. Восприятие и понимание людьми друг друга. Сущность и структура делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.	1	
	Практическое занятие Практическое занятие №1 Психологический тренинг «Невербальные средства общения»	1	
Тема 1.2. Индивидуально-психологические особенности личности	Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения: эмоциональная устойчивость и толерантность к стрессогенным факторам; активность; креативность, общительность, эмпатия и т.д. Характеристики типов темперамента и предпочтительная сфера деятельности для каждого типа темперамента; основные акцентуации характера.	2	
	Практическое занятие Практическое занятие №2 Тестирование. Составление характеристики индивидуально-психологических свойств личности.	1	
Тема 1.3 Коммуникативная компетентность	Коммуникативные умения. Техники активного слушания. Техники вербализации. Техники ведения малого разговора и снятия эмоционального напряжения.	1	
	Практическое занятие Практическое занятие №3,4 Тренинг коммуникативных умений. Методы снятия стресса. Корпоративный этикет	2	
Раздел 2. Психологические основы деятельности по подбору и стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров			1-3
Тема 2.1 Кадровый потенциал управления.	Кадровый потенциал управления	1	
	Практическое занятие Практическое занятие №5,6 Моделирование системы подбора кадров. Деловая игра «Беседа с кандидатом на работу»	3	
Тема 2.2. Организация управленческой деятельности	Организация работы руководителя, менеджера, специалиста. Стимулирование управленческой деятельности.	1	
	Практическое занятие Практическое занятие №7,8 Деловая игра «Рекрутинг»	3	
Раздел 3. Приемы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками)			1-3
Тема 3.1 Социально-	Понятие социально-психологического климата. Психологические механизмы формирования	2	

психологический климат.	и динамики изменения социально-психологического климата.	6	
	Практическое занятие Практическое занятие №9-11 Деловая игра «Определения структуры группы и социально-психологического климата с помощью метода социометрии» Ролевая игра «Выделение личностных качеств, важных для успешного общения» Семинарское занятие «Понятие об общении. Виды общения. Деловое общение. Три стороны общения. Средства общения: вербальные и невербальные»		
Раздел 4. Способы управления конфликтами и стрессами			1-3
Тема 4.1. Конфликт. Классификация и правила разрешения конфликтов.	Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Признаки конфликтной ситуации. Структура конфликта. Динамика конфликта. Выход из конфликта.	2	
	Практическое занятие Практическое занятие №12-18 Решение психологических задач, ролевые и деловые игры на развитие навыков сотрудничества. Подготовка памятки по профилактике конфликтов в трудовом коллективе. Семинарское занятие «Способы урегулирования конфликтов в трудовом коллективе» «ТимБилдинг – основные приемы»	10	
Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка сообщения «Психология, ее предмет, принципы и методы» 2. Подготовка сообщения «Индивидуальные различия личности в принятии решений» 3. Подготовка сообщения «Принятие группового решения» 4. Составление библиографического списка по психологии управления. 5. Презентация «Оценка профессионального уровня кадров управления» 6. Подготовка сообщения «Формирование оптимальной структуры и состава кадров управления» 7. Обзор публикаций в периодических изданиях по проблеме формирования благоприятного микроклимата в трудовом коллективе. 8. Реферат: Методы формирования благоприятного климата в трудовом коллективе. 9. Подготовка сообщения «Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в трудовом коллективе в общении с потребителями (заказчиками)». «Климат и сотрудничество в группе. Признаки благоприятного социально-психологического климата» 10. Подготовка сообщения «Особенности тимбилдинга в кинологической сфере»		18	1-3
	Всего	54	

(заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрены)</i>	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Межличностное общение		1-3
Тема 1.1. Психология и культура делового общения	Задачи и функции общения. Восприятие и понимание людьми друг друга. Сущность и структура делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.	0,5	
	Практическое занятие		

Тема 1.2. Индивидуально-психологические особенности личности	Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения: эмоциональная устойчивость и толерантность к стрессогенным факторам; активность; креативность, общительность, эмпатия и т.д. Характеристики типов темперамента и предпочтительная сфера деятельности для каждого типа темперамента; основные акцентуации характера.	1	
	Практическое занятие		
Тема 1.3 Коммуникативная компетентность	Коммуникативные умения. Техники активного слушания. Техники вербализации. Техники ведения малого разговора и снятия эмоционального напряжения.	0,5	
	Практическое занятие		
Раздел 2. Психологические основы деятельности по подбору и стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров			1-3
Тема 2.1 Кадровый потенциал управления.	Кадровый потенциал управления	0,5	
	Практическое занятие		
Тема 2.2. Организация управленческой деятельности	Организация работы руководителя, менеджера, специалиста. Стимулирование управленческой деятельности.	0,5	
	Практическое занятие		
Раздел 3. Приемы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками)			1-3
Тема 3.1 Социально-психологический климат.	Понятие социально-психологического климата. Психологические механизмы формирования и динамики изменения социально-психологического климата.	0,5	
	Практическое занятие		
Раздел 4. Способы управления конфликтами и стрессами			1-3
Тема 4.1. Конфликт. Классификация и правила разрешения конфликтов.	Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Признаки конфликтной ситуации. Структура конфликта. Динамика конфликта. Выход из конфликта.	0,5	
	Практическое занятие		
Самостоятельная работа обучающихся:			1-3
<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка сообщения «Психология, ее предмет, принципы и методы» 2. Психологический тренинг «Невербальные средства общения» 3. Подготовка сообщения «Индивидуальные различия личности в принятии решений» 4. Составление характеристики индивидуально-психологических свойств личности. 5. Подготовка сообщения «Принятие группового решения» 6. Тренинг коммуникативных умений. Методы снятия стресса. Корпоративный этикет 7. Составление библиографического списка по психологии управления. 8. Презентация «Оценка профессионального уровня кадров управления» 9. Моделирование системы подбора кадров. Деловая игра «Беседа с кандидатом на работу» 10. Подготовка сообщения «Формирование оптимальной структуры и состава кадров управления» 11. Обзор публикаций в периодических изданиях по проблеме формирования благоприятного микроклимата в трудовом коллективе. 12. Реферат: Методы формирования благоприятного климата в трудовом коллективе. 13. Подготовка сообщения «Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в трудовом коллективе в общении с потребителями (заказчиками)». «Климат и сотрудничество в группе. Признаки благоприятного социально- 		50	

психологического климата» 14. Подготовка сообщения «Особенности тимбилдинга в кинологической сфере» 15. Деловая игра «Определения структуры группы и социально-психологического климата с помощью метода социометрии» 16. Ролевая игра «Выделение личностных качеств, важных для успешного общения» 17. «Понятие об общении. Виды общения. Деловое общение. Три стороны общения. Средства общения: вербальные и невербальные» 18. Решение психологических задач, ролевые и деловые игры на развитие навыков сотрудничества. 19. Подготовка памятки по профилактике конфликтов в трудовом коллективе. 20. Семинарское занятие «Способы урегулирования конфликтов в трудовом коллективе» 21. «ТимБилдинг – основные приемы» 22. Коммуникативные умения. Техники активного слушания. Техники вербализации. Техники ведения малого разговора и снятия эмоционального напряжения.		
Всего	54	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.-продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Методические указания к самостоятельной работе студента

Чтобы получить необходимое представление о дисциплине и о процессе организации её изучения, целесообразно в первые дни занятий ознакомиться с рабочей программой дисциплины в электронном варианте.

Успешное освоение дисциплины предполагает следующие действия:

- изучение учебной и учебно-методической литературы по дисциплине;
- сразу же после каждой лекции и практического занятия «просматривать» конспекты лекций и выполненные задания – это позволит закрепить и усвоить материал;
- в случае, если анализ проведенных расчетов не выполнен на практическом занятии, необходимо сразу это задание выполнить дома;
- не откладывать до последнего подготовку отчета о самостоятельной работе, имея в виду, что самостоятельная тематика входит в число контрольных вопросов для текущей и промежуточной аттестации.

Практические занятия, по дисциплине проводятся с использованием бумажных вариантов отчетности с посещения выставок, исследования статистических и литературных источников..

В процессе изучения дисциплины *учебными целями* являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и основных понятиях. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются закрепление ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

При подготовке к промежуточной аттестации, необходимо выявить за счет каких источников будут «закрты» все контрольные вопросы: лекционные и практические материалы, отчет о самостоятельной работе, учебная литература.

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Кабинет социально-экономических дисциплин - 4417, 620075, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Тургенева, д. 23 Литер А	Кабинет, оснащенный столами и стульями; переносное мультимедийное оборудование (ноутбук, экран, проектор), наглядные пособия.
--	---

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>
2. Кольшклина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/499011>
3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.]; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494489>
4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся при изучении ОП.06 Культура Делового общения: учебно-методическое пособие / Мартынова А.Ю. - Екатеринбург, Уральский ГАУ, 2019. – 18с.
5. Журнал Ветеринария.
6. Журнал Зоотехния.
7. Журнал Кормление сельскохозяйственных животных и кормопроизводство.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы библиотеки: <http://www.urgau.ru/ebs>

Информационные технологии применяются для:

– сбора, хранения, систематизации и выдачи учебной и научной информации;

- обработки текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовки, конструирования и презентация итогов учебной деятельности;
- самостоятельного поиска дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных.

Информационные справочные системы применяются для решения различного рода познавательных и практико-ориентированных задач.

В ходе реализации целей и задач дисциплины обучающиеся могут при необходимости использовать возможности информационно-справочных систем, электронных библиотек и архивов.

Печатные и (или) электронные ресурсы для лиц с ОВЗ

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия и обработки поступающей учебной информации.

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом и с необходимой контрастностью;
- в форме электронного документа (версия для слабовидящих);
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Обучающиеся могут воспользоваться официальным сайтом Свердловской областной специальной библиотеки для слепых: <http://sosbs.ru/>

Для обучающихся с нарушением слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций у обучающихся в процессе изучения дисциплины применяются традиционные (пассивные) и инновационные (активные) технологии обучения в зависимости от уровня учебных целей с учетом различного сочетания форм организации образовательной деятельности и методов ее активизации с приоритетом на самостоятельную работу обучающихся.

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

При подготовке учебных занятий широко используется программный продукт

Для разработки презентаций - программный продукт

Программное обеспечение:

- Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» и Электронный периодический справочник «ГАРАНТ-Максимум» (Договор №47993 от 01 октября 2011 года, обновление еженедельно в течение действия договора); -

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
1	2
Уметь:	
осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	Текущий контроль в форме: Письменного тестирования; Домашних работ творческого характера; Контрольных работ; Практических занятий; Рефератов; Самостоятельных работ. Итоговый контроль: дифференцированный зачет.
пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	
принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме	
поддерживать деловую репутацию;	
создавать и соблюдать имидж делового человека;	
организовывать рабочее место;	
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	
понятие и характеристику стилей управления.	
составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;	
правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;	