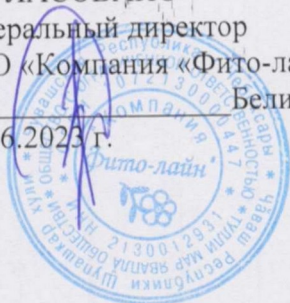


Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
ООО «Компания «Фито-лайн»
Беликова В.В.
08.06.2023 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ «ЧТТПиК»
Министерства образования Чувашии
Шажанов Р.А.
приказ от 08.06.2023 г. № 309



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.04 Культура делового общения
(индекс и наименование дисциплин)

для специальности
43.02.05 Флористика
(код и наименование специальности)

Чебоксары 2023 г.

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.05 Флористика
код наименование специальности

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от 08.06.2023 г. № 10

Председатель ЦК _____ /Семенова А.А./

Разработчики:

Квасков Д.М. - преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза _____

Семенова А.А., методист

Внешняя экспертиза _____

Соколова Н.Л., заместитель директора по
УПР ПОЧУ «Чебоксарский кооперативный
техникум» Чувашпотребсоюза

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 Культура делового общения

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина «Культура делового общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.05 Флористика.

Дисциплина имеет значение при формировании и развитии общих (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР).

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), 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. Выполнять первичную обработку живых срезанных цветов и иного растительного материала.

ПК 1.2. Изготавливать и аранжировать флористические изделия.

ПК 1.3. Упаковывать готовые изделия.

ПК 2.1. Ухаживать за горшечными растениями.

ПК 2.2. Создавать композиции из горшечных растений.

ПК 2.3. Обеспечивать сохранность композиций на заданный срок.

ПК 3.1. Проектировать композиционно-стилевые модели флористического оформления.

ПК 3.2. Выполнять работы по флористическому оформлению помещений.

ПК 3.3. Выполнять работы по флористическому оформлению объектов

на открытом воздухе.

ПК 3.4. Обеспечивать сохранность флористического оформления на заданный срок.

ПК 4.1. Принимать и оформлять заказы на флористические работы

ПК 4.2. Согласовывать флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами.

ПК 4.3. Организовывать работы коллектива исполнителей.

ПК 4.4. Организовывать и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями.

ПК 4.5. Организовывать и осуществлять продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий.

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none">- 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;- поддерживать деловую репутацию;- создавать и соблюдать имидж делового человека;- организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с	<ul style="list-style-type: none">- правила делового общения;- этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;- 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;- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами

1.3. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины
максимальная учебная нагрузка обучающегося 103 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 70 часов
консультаций и самостоятельной работы обучающегося 33 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	103
Самостоятельная работа обучающегося	33
Объем учебной дисциплины, в том числе:	70
теоретическое обучение	34
лабораторные занятия	-
практические занятия	36
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.04 Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
<i>3 курс, 5 семестр</i>				
Раздел 1. Теоретические основы деловой культуры				ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ЛР 5. ЛР 8. ЛР 11.
Тема 1.1. Этические основы деловых отношений	Содержание учебного материала		4	
	1	Этические основы деловых отношений. История развития этики. Теоретическая и нормативная этика. Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Общая характеристика норм деловых отношений.	2	2
	2	Практическое занятие. Состояние современной этики бизнеса в России. Анализ основных положений управленческой этики и методов руководства, особенности развития этики бизнеса в России.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Найти в СМИ примеры современного состояния этики в России.		2	
Тема 1.2. Общие закономерности межличностных отношений	Содержание учебного материала		4	
	3	Общие закономерности межличностных отношений. Межличностные отношения: общая характеристика. Уровни межличностных отношений. Этические принципы межличностных отношений. Закономерности межличностных отношений в сфере бизнеса. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	2
	4	Практическое занятие. Самооценка личностных характеристик. Определение свойств темперамента, проявляющихся в практической деятельности и в общении. Решение ситуативных задач на использование простых приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить тезисы выступления по следующим темам: - стили отношений с людьми; - формирование благоприятного нравственного климата в коллективе; - основные правила общения в коллективе.		2	
Раздел 2. Культура делового общения				ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4.
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	8		

Деловое общение: вопросы этики и этикета	5	Деловое общение: вопросы этики и этикета. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания. Деловая беседа, ее цели и задачи. Роль вопросов в деловой беседе. Виды деловых бесед. Структурная организация беседы. Деловые переговоры. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса и законы риторики. Правила делового общения. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования. Речевая стратегия и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика ведения переговоров. Взаимодействие тактик. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Перехват инициативы в деловом общении. Активное слушание как психологический прием. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод «бумеранга», метод игнорирования, техника дискредитации партнера, техника отсрочки и др. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.	2	2	ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. 1.1-1.4 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.4 ПК 4.1-4.5 ЛР 5. ЛР 8. ЛР 11.
	6	Особенности делового общения в профессиональной деятельности флориста. Организация межличностных отношений в деятельности флориста. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. Обмен информацией в деловом общении и условия оптимального взаимодействия. Стили отношений с людьми. Формирование благоприятного нравственного климата в коллективе. Основные правила общения в коллективе. Ограничения со стороны делового этикета.	2		
	7	Практическое занятие. Техники и приемы делового общения. Решение ситуативных задач на осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового общения.	2	3	
	8	Практическое занятие. Ролевая имитационная игра «Деловые комплименты».	2		
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление рекомендаций «Деловое общение в профессиональной деятельности флориста»		4		
Тема 2.2. Этика приветствий и представлений	Содержание учебного материала		4		
	9	Этика приветствий и представлений. Этикетные правила приветствий: общая характеристика. Особенности реализации правил приветствия в деловой сфере. Этико-этикетные правила представления: общая характеристика. Особенности реализации правил представления в деловой сфере. Титулирование, виды титулов: использование в деловой сфере.	2	2	
	10	Практическое занятие. Применение правил делового этикета в профессиональной деятельности Решение профессиональных задач на тему «Применение правил делового этикета в профессиональной деятельности» по овладению умениями по передаче информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщение по теме «История приветствий»		2		
Тема 2.3. Деловой имидж	Содержание учебного материала		6		
	11	Деловой имидж. Понятие об имидже. Внешний и внутренний аспекты имиджа. Виды имиджа: габитарный имидж, деловой имидж, вербальный имидж, невербальный, поведенческий имидж, имидж учреждения, организации. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары. Требования к деловой одежде (ткань, цвет, фасон) и обуви, а также к прическе, аксессуарам и т.д.	2	2	

		Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать. Особенности женской деловой одежды. Требования к цвету, фасону, фактуре материала женской деловой одежды и обуви. Роль причёски, украшений, макияжа и пр. во внешнем облике деловой женщины. Дресс-код в деловом общении.			
	12	Практическое занятие. Деловая репутация как составляющая имиджа Разбор ситуативных профессиональных задач с целью овладения умениями поддерживать деловую репутацию	2	3	
	13	Практическое занятие. Деловой имидж флориста. Создание и соблюдение имиджа делового человека и анализ его модели. Проведение теста, анализ.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся. Поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору		3		
Тема 2.4. Этика и этикет в общении с коллегами по работе	Содержание учебного материала		4		
	14	Этика и этикет в общении с коллегами по работе. Этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами. Производственный коллектив как система, его функции и этапы развития. Характер межличностных отношений в служебном коллективе. Соотношение индивидуального и коллективного начал. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности. Способы регулирования отношений в коллективе. Понятие команды, специфика работы в команде. Гражданские права и свободы на рабочем месте. Права и обязанности служащих. Лояльность и повиновение фирме и руководителю. Кадровая политика и процедуры. Идеальный работник.	2	2	
	15	Практическое занятие. Общение с коллегами Решение профессиональных задач: «Применение правил делового этикета в организации работы коллектива исполнителей».	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщение по теме «Передовой опыт создания команд».		2		
Тема 2.5. Деловая беседа: правила подготовки и проведения	Содержание учебного материала		8		
	16	Деловая беседа: правила подготовки и проведения. Деловая беседа: формы регулирования поведения основных участников. Основные правила подготовки деловой беседы. Общекультурные и национальные особенности проведения деловых бесед. Принципы деловой беседы. Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов.	2	2	
	17	Практическое занятие. Трудности делового общения Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностном общении. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях	2	3	
Всего за 5 семестр: максимальной учебной нагрузки обучающегося, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося, в том числе практических занятий консультаций и самостоятельной работы обучающегося			49 34 18 15		
6 семестр					
Тема 2.5. Деловая беседа: правила	18	Практическое занятие. Самооценка практических навыков общения. Проведение психологического тестирования на определение уровня форсированности навыков общения.	2		ОК 1. ОК 2. ОК 3.

подготовки и проведения	19	Практическое занятие. Ролевая имитационная игра «Беседа с покупателем. «Выбор букета»». Умение принимать и оформлять заказы на флористические работы. Согласование флористических работ со смежными организациями и контролирующими органами. Организация работы коллектива исполнителей.	2		ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. 1.1-1.4 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.4 ПК 4.1-4.5 ЛР 5. ЛР 8. ЛР 11.
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить рекомендации по преодолению коммуникативных барьеров.		2		
Тема 2.6. Проведение переговоров с деловыми партнёрами	Содержание учебного материала		4		
	20	Проведение переговоров с деловыми партнёрами. Деловое партнёрство: общая характеристика. Общие правила организации проведения переговоров. Специфические особенности проведения деловых переговоров с учётом тематической направленности. Специфические особенности проведения деловых переговоров с учётом социально-психологических характеристик участников.	2	2	
	21	Практическое занятие. Ролевая имитационная игра «Проведение переговоров». Овладение умениями проведения переговоров по согласованию флористических работ со смежными организациями и контролирующими органами.	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить презентацию «Деловые переговоры».		2		
Тема 2.7. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами	Содержание учебного материала		4		
	22	Нормы современного делового этикета в общении с коллегами. Служебный этикет. Правила этикета при собеседовании. Типичные ошибки при собеседовании. Принципы делового общения «по горизонтали». Отношения между коллегами. Обращение к коллегам: ТЫ или ВЫ. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.	2	2	
	23	Практическое занятие. Демонстрационно-ролевая игра «Обслуживание различных типов покупателей»	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщение по теме: «Психологические типы людей и их проявления в работе и общении».		2		
Тема 2.8.. Интерьер рабочего помещения	Содержание учебного материала		4		
	24	Интерьер рабочего помещения Составляющие интерьера рабочего помещения, их влияние на рабочий процесс. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнёрами и коллегами.	2	2	
	25	Практическое занятие. Организация рабочего места сотрудника Организация индивидуального рабочего места и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами.	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся Разработка правил содержания помещений и рабочих мест Подготовка презентации по теме: Интерьер рабочего помещения: освещение, цвет, мебель, оборудование, декоративные элементы и др.		2		
Тема 2.9. Этикет составления корреспонденции	Содержание учебного материала		4		
	26	Этикет составления корреспонденции Содержательное, композиционное и функциональное разнообразие служебных документов. Основные виды управленческих документов (должностная инструкция, приказ, распоряжение, докладная записка, объяснительная записка, трудовой договор, анкета). Документы для внешнего	2	2	

		пользования. Деловые письма (письмо-просьба, письмо-сообщение, письмо-приглашение, письмо-благодарность, сопроводительное письмо, письмо-подтверждение). Контрольные документы (запрос, предложение, ответ на предложение, рекламация, ответ на рекламацию). Оформление факса, e-mail, приказа кредита, страховки, банковского счета, транспортной документации		
	27	Практическое занятие. Составление деловой корреспонденции. Составление деловой корреспонденции при приемке и оформлении заказов на флористические работы.	2	3
		Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить резюме для устройства на работу	2	
Тема 2.10. Деловые конфликты и способы их разрешения		Содержание учебного материала	8	
	28	Деловые конфликты и способы их разрешения. Понятие конфликта. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники, повод). Конструктивные и деструктивные конфликты. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Причины конфликтов. Правила, помогающие избежать конфликтов. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	2	2
	29	Практическое занятие: Межличностные конфликты в деятельности флориста Развитие коммуникативных умений и навыков. Тестовое исследование личности на выявление реакции на конфликтную ситуацию.	2	3
	30	Практическое занятие. Анализ конфликтных ситуаций Решение профессиональных задач на тему «Анализ конфликтных ситуаций» с целью выработки умений принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме.	2	
	31	Практическое занятие. Ролевая игра «Конфликтный покупатель». Выявление типов стратегий при конфликтных ситуациях флориста и заказчика, который не удовлетворён услугой составленной композиции из срезанных цветов и ее упаковки. Анализ итогов игры.	2	3
		Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить рекомендации «Поведение в конфликте»	4	
Тема 2.11. Национально-культурные особенности делового этикета		Содержание учебного материала	6	
	32	Национально-культурные особенности делового этикета. Этническое разнообразие мировой деловой среды (открытость и культурно-географическая безграничность бизнеса, многочисленность контактов и связей с зарубежными партнерами). Этические нормы и правила в мировом бизнесе. Унифицированный вид современной международной этики деловых отношений.	2	2
	33	Толерантность и знание национального менталитета стран. Соблюдение правил поведения, принятых в стране партнера по бизнесу как норма делового этикета. Национальные особенности американцев; англичан; немцев. Американский стиль деловых отношений и этика делового общения. Особенности стиля делового взаимодействия и этика делового общения в Англии, Германии, Франции. Особенности композиций из горшечных растений, традиционно используемые в оформлении интерьеров разных стран для деловых встреч.	2	2
	34	Особенности делового этикета Китая, Японии. Особенности китайского менталитета и стиля делового общения (философия конфуцианства, принцип информативности, следование	2	2

	<p>национальным традициям, технократизм и длительность переговорных отношений, собственная технология переговорных отношений, многочисленность деловых делегаций, установление неформальных личных контактов). Этика делового общения в Китае. Особенности японского менталитета и стиля делового общения (групповой коллективизм; верность, преданность организации, государству; вежливость, пунктуальность, точность; медленный темп деловых контактов и переговоров; терпение, сдержанность, стремление избежать открытых столкновений и риска; готовность к компромиссам). Этика делового общения в Японии. Особенности арабского менталитета и стиля делового общения (предварительная проработка деталей вопросов в процессе делового контакта; доверие между партнерами; завышенные первоначальные цены; запрет на прямолинейность и категоричность). Этика делового общения у арабов. Особенности выполнения работы по флористическому оформлению объектов на открытом воздухе и в помещениях в тематические дни в странах Востока. Этические нормы и правила русского бизнеса.</p>			
	<p>Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить рефераты по теме «Особенности флористического оформления в культурах разных стран»</p>	4	3	
35. Дифференцированный зачет		2	2	<p>ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. 1.1-1.4 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.4 ПК 4.1-4.5 ЛР 5. ЛР 8. ЛР 11.</p>
всего за 6 семестр		54		
максимальной учебной нагрузки обучающегося, в том числе:		36		
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося,		18		
в том числе практических занятий		18		
самостоятельной работы обучающегося				
Итого максимальной учебной нагрузки обучающегося, в том числе:		103		
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося,		70		
в том числе практических занятий		36		
самостоятельной работы обучающегося		33		

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета **Культура делового общения**

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в Интернет; мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Шеламова, Г. М. Психология общения [Текст] : учеб. пособие для СПО / Г. М. Шеламова. –М.: ИЦ «Академия», 2018. – 128 с.

Интернет-ресурсы

[www. torgrus.com](http://www.torgrus.com) - сайт «Новости и технологии торгового бизнеса»;
[www. books.ru](http://www.books.ru)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных и/или групповых внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения дисциплины		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов **
	ЗУН *	Компетенции (код)					
Раздел 1. Тема 1.1. -1.2	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	Текущий	Устный и письменный опрос Проверка внеаудиторных самостоятельных работ	Вопросы в конце параграфа. Задания для письменного опроса, самостоятельных работ	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК,	Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК
Раздел 2. Тема 2.1.- 2.11	1,2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. 1.1-1.4 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.4 ПК 4.1-4.5	Текущий	Устный, письменный опрос. Выполнение практических работ и внеаудиторных самостоятельных работ	Задания и вопросы для устного и письменного опроса, задания для выполнения практических работ и внеаудиторных самостоятельных работ	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
ОП. 04	1,2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.4 ПК 4.1-4.5	Промежуточный	Дифференцированный зачёт	Задания для дифференцированного зачёта	Ведомость промежуточной аттестации учебный учебный журнал зачетные книжки	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

ЗУН *

- 1 – знания
- 2 - умения
- 3 - навыки

Оценка результатов **

- 1) в баллах (2-5)
- 2) дихотомическая оценка:
 - 1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы
 - 0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами; - 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; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами 	<p>Характеристики демонстрируемых знаний</p>	<p>Устный опрос</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в деловой игре</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в ролевой игре</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Тестирование</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами 	<p>Характеристики демонстрируемых умений</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p>

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 5	<p>Готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;</p> <p>Отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;</p> <p>Участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военноисторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях.</p>	<p>Творческие задания и анализ их выполнения</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Анкетирования</p> <p>Беседы</p>
ЛР 8	<p>Готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах.</p>	<p>Наблюдение за поведением студентов</p> <p>Анкетирование</p> <p>Опросы</p> <p>Тестирования различного вида</p>
ЛР 11	<p>Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами п/о и руководителями практик</p>	<p>Наблюдение за поведением студентов</p> <p>Беседы</p>