

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

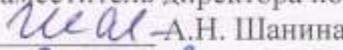
РАССМОТРЕНО

на заседании МО
профессионального цикла
Председатель методического
объединения

 М.Б. Волкова
Протокол № 1 от
« 28 » 8 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 А.Н. Шанина

« 30 » 08 2017 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
ОП.01 Основы деловой культуры
*в рамках основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
по профессии*
38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утверждённого Приказом Минобрнауки России от 2 августа 2013 г. N 723 (в Редакции Приказа Минобрнауки от 9 апреля 2015 года № 389)

Организация-разработчик: ОГБПОУ «РПК»

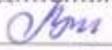
Разработчик: преподаватель Л.С. Миронова

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

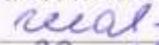
РАССМОТРЕНО

на заседании МО
профессионального цикла
Председатель методического
объединения

 М.Б. Волкова
Протокол № 1 от
« 26 » 08 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 А.Н. Шагина
« 30 » 08 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
ОП.01 Основы деловой культуры

*в рамках основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
по профессии*

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утверждённого Приказом Минобрнауки России от 2 августа 2013 г. N 723 (в Редакции Приказа Минобрнауки от 9 апреля 2015 года № 389)

Организация-разработчик: ОГБПОУ «РПК»

Разработчик: преподаватель Л.С. Миронова

Содержание

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

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

ОП.01 Основы деловой культуры

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 Основы деловой культуры** является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии **38.01.02 Продавец, контролер-кассир**, входящей в состав укрупненной группы профессий 38.00.00 Экономика и управление (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г. N 723)

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при подготовке рабочих профессий: Продавец непродовольственных товаров; Продавец продовольственных товаров; 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.01 Основы деловой культуры изучается в цикле профессиональных дисциплин в разделе ОП 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 аргументировано 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 ведения деловой беседы, переговоров;

- 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.

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем
ОК 3.	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы
ОК 4.	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами
ОК 7.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

ПК 1.1.	Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.
ПК 1.2.	Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании
ПК 1.3.	Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации
ПК 1.4.	Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей
ПК 2.1.	Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары
ПК 2.2.	Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку
ПК 2.3.	Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров
ПК 2.4.	Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов

ПК 2.5.	Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования
ПК 3.1	Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями
ПК 3.2.	Проверять платежеспособность государственных денежных знаков
ПК 3.3.	Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги
ПК 3.4.	Оформлять документы по кассовым операциям

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 78 часов, в том числе:
 учебной аудиторной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) - 54 часа;
 внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося - 24 часа.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	54
в том числе:	
практические работы	10
контрольные работы	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	24
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Содержание учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём часов
Введение	<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 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.</p> <p>Понятия психологии, деловых отношений, общения.</p> <p>Культура предприятия - совокупность ценностей, норм, идей, которые подсознательно и сознательно формируют стиль поведения сотрудников. 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
Тема 1. Этика деловых отношений	<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 отношениемлюдей 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.</p> <p>Виды этикета – придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой этикет.</p> <p>Практическая работа№ 1. Применение правил делового этикета.</p>	3
	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа:</p> <p>1. Подготовить индивидуальное сообщение по заданным темам.(По выбору обучающегося)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое этикет? 2. О чувстве дистанции. 3. Grimасы общения 4. Значение эстетической культуры в вашей будущей профессиональной деятельности. 5. Значение культуры речи в профессиональной карьере. 	2
Тема 2. Основы деловой культуры в устной и	<p>Содержание учебного материала</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>	6

<p>письменной форме</p>	<p>Техника ведения телефонногообщения. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога. Требования к частным телефонным разговорам. 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 карочка в деловой жизни. Виды и содержание визитных карточек. Правила оформления визитных карточек. Деловой протокол. Виды деловых приёмов. Практическая работа № 2. Поддержание деловой репутации. Практическая работа № 3. Соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении.</p>	
	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа: 1. Написать эссе: значение культуры речи в профессиональной карьере. 2. Составить памятку: Особенности официально-делового стиля. Этические требования к деловой переписке. Подготовка публичного выступления.</p>	3
<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. Этикет в деловом общении работников торговли. Нормы и правила общения в деловой профессиональной обстановке. Практическая работа № 4. Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.</p>	4
	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа: 1. Написать мини-сочинение: этикет в деловом общении работников торговли.</p>	2
<p>Тема 4. Основные правила этикета</p>	<p>Содержание учебного материала Этикет. Его формы проявления. Сферы действия этикета.Манеры. Основные заповеди делового этикета. Вербальный этикет. Словесный этикет. Обращение. Приветствие. 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</p>	6

	<p>нравственное воспитание личности. Особенности национальной этики. Интерьер рабочего помещения. Практическая работа № 5. Организация рабочего места.</p>	
	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа: Подготовить устное сообщение по заданным темам. (По выбору обучающегося)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление портрета делового человека 2. Основные требования к внешнему облику работника торговли. 3. Роль делового этикета в моей будущей профессии 4. Спрогнозируйте возможные изменения требований к деловой одежде и манере поведения. 5. Подарки в нашей жизни. 6. Поведение за столом. 7. Традиции и особенности страны, которую я хотел бы посетить. 	3
<p>Тема 5. Основы психологии производствен ных 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. Перцептивная сторона общения. Перцепция (восприятие). Роль восприятия в общении. Факторы восприятия: привлекательность, отношение со стороны токружающих. 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. Стыль 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: нереплексивное, рефлексивное. Техники общения: «имя собственное», «золотые слова», «зеркало отношений», «терпеливый слушатель». Приёмы повышения эффективности общения. Техники общения. Применение техник общения при трудоустройстве. Резюме. Признаки профессиональной памяти.</p>	16

	<p>Психологические требования к работникам сферы обслуживания. Самопрезентация</p> <p>Практическая работа № 6. Использование простейших приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	
	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовить презентацию: психологические особенности деятельности работника торговли. 2. Подготовить устное сообщение: собеседование при поступлении на работу. 3. Составить резюме. 4. Провести тренинг: профессиональная память. 	6
<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. Психические процессы, взаимосвязь психических процессов. Основные понятия о психических процессах.</p> <p>Типы темперамента: холерический, сангвинический, меланхолический, флегматический.</p> <p>Характер и воля. Проявления 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</p> <p>Контакты с партнерами. Работа в команде</p> <p>Эмоции и чувства. Классификация эмоций: стенические, астенические. Виды эмоций: настроение, аффект, страсть. Виды чувств: нравственные (моральные), интеллектуальные, эстетические.</p> <p>Практическая работа № 7. Налаживание контактов с партнёрами</p>	10
	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Написать мини-сочинение или эссе: психологические особенности деятельности работника торговли. 2. Подготовить презентацию. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. 	5
<p>Тема 7. Основы управления и конфликтологии</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Конфликт и его структура. Конфликты и конфликтные ситуации. Причины их возникновения.</p> <p>Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между группой и личностью.</p> <p>Конфликты по горизонтали и вертикали. Причины конфликтов в коллективе. Конфликтогены. Типы конфликтогенов: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов: продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные). Стратегии поведения: соперничество, сотрудничество,</p>	6

	<p>компромисс, избегание, приспособление. Правила поведения в конфликтах. Кодекс поведения в конфликтах. Обобщение и систематизация знаний по пройденному курсу ОП.01 Основы деловой культуры Практическая работа № 8. Выявление причин конфликтов и методы их устранения</p>	
	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа: 1. Составить блок-схему конфликта, анализ причин его возникновения, разработка способов разрешения: а) внутриличностный; б) межличностный; в) межгрупповой.</p>	3
	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.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

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», 2012 г.
2. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие/Г. М. Шеламова. – 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2009 г.
3. Психология и этика деловых отношений. М. год 2007 Л. Ф. Лисенкова.
4. Деловая репутация. В.И. Венедиктова Москва: 2006 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. – 544 с.
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. - 208с.
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. – 280 с.
10. Медведева Г.П.. Деловая культура. Учебник. - М.: Академия, 2011 г.
11. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2009. – 576 с.
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. Современная торговля. Форма доступа: свободная. <http://www.sovtorg.panor.ru>
2. Сообщества профессиональной розничной торговли. Форма доступа: свободная. <http://www.retailer.ru>
3. Учебно-информационный проект Супер-розница. Форма доступа: свободная. <http://www.reteilerclub.Ru>
4. Сайт Министерства образования и науки РФ, <http://mon.gor.ru/>
5. Российский образовательный портал, www.edu.ru
6. Сайт ФГОУ. Федеральный институт развития образования, <http://www.firo.ru/>
7. Сайт ФГОУ СПО Петровский колледж (г. Санкт-Петербург), www.petrocollege.ru

4. Контроль и оценка результатов освоения 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)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
- применять правила делового этикета	- задания на нахождение изученных языковых явлений, на их распознавание, выделение из числа других языковых единиц; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ
- поддерживать деловую репутацию	- задания на полный разбор языкового явления; - самостоятельная работа; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	- творческий диктант, свободный диктант; - экспертное наблюдение за проведением практической работы
- пользоваться простейшими приемами	- психологический тест;

саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	- решение ситуационных задач; - оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - экспертное наблюдение за проведением практической работы
- налаживать контакты с партнерами;	- задания, связанные с подбором и анализом примеров, их группировкой и классификацией; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ
- организовывать рабочее место	- экспертное наблюдение за проведением практической работы
Знания	
- этику деловых отношений	- фронтальный опрос; - оценка правильности и точности знания основных лексических понятий; - решение ситуационных задач; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ
- основы деловой культуры в устной и письменной форме	- тестирование; - оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий - экспертная оценка результатов выполнения практических работ
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	- индивидуальный опрос; - оценка правильности и точности знания основных лексических понятий; - решение ситуационных задач; - экспертное наблюдение за проведением практической работы
- основные правила этикета	- фронтальный опрос; - тестирование; - решение ситуационных задач; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ
- основы психологии производственных отношений;	- индивидуальный опрос; - тестирование; - решение ситуационных задач; - экспертное наблюдение и оценка за проведением практической работы
- основы управления и конфликтологии	- фронтальный опрос; - оценка устных ответов на практических занятиях; - оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - экспертное наблюдение и оценка за проведением практической работы

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения учебной дисциплины должны позволять, проверять у обучающихся не только сформированность усвоенных знаний, освоенных умений, но и развитие общих компетенций.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии в процессе освоения образовательной программы, участие в НОУ, олимпиадах профессионального мастерства, фестивалях, конференциях.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ОК 2 Организовывать собственную деятельность исходя из целей и способов ее достижения.	Выбор и применение методов и способов решения поставленных задач. Оценка эффективности и качества выполнения.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ОК 3 Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, ответственность за результаты своей работы.	Организация самостоятельных занятий при изучении данной дисциплины.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ОК 4 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Эффективный поиск необходимой информации по данной дисциплине. Использование различных источников, включая электронные.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на внеаудиторной самостоятельной работе.
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение информационно-коммуникационных технологий при организации самостоятельной работы по данной дисциплине.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на внеаудиторной самостоятельной работе.
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Взаимодействие обучающихся с преподавателями в ходе обучения. Взаимодействие с однокурсниками при выполнении работ малыми группами	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Исполнять воинскую обязанность, в т.ч. с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Демонстрация профессиональных знаний и умений необходимых для исполнения воинской обязанности.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
ПК 1.1. Проверять качество,	Критерием оценки	Наблюдение и оценка

комплектность, количественные характеристики продовольственных и непродовольственных товаров	результатов освоения является способность выполнения конкретных профессиональных задач в ходе самостоятельной работы, во время учебной и производственной практики: планирование и самостоятельное выполнение работ, решение проблемных задач; выполнение работ по образцу, инструкции или под руководством преподавателя	достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом-технологическом оборудовании		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 2.1 Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.	Критерием оценки результатов освоения является способность выполнения конкретных профессиональных задач в ходе самостоятельной работы, во время учебной и производственной практики: планирование и самостоятельное выполнение работ, решение проблемных задач; выполнение работ по образцу, инструкции или под руководством преподавателя	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 2.2 Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 2.3 Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 2.4 Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 2.5 Осуществлять эксплуатацию торгового-технологического оборудования		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 3.1 Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями	Критерием оценки результатов освоения является способность выполнения конкретных профессиональных задач в ходе самостоятельной работы, во время учебной и	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 3.2 Проверять платежеспособность		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на

государственных денежных знаков	производственной практики: планирование и самостоятельное выполнение работ, решение проблемных задач; выполнение работ по образцу, инструкции или под руководством преподавателя	практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 3.3 Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
ПК 3.4 Оформлять документы по кассовым операциям		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.