

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Краюшкина Марина Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 28.08.2023 15:33:26
Уникальный программный ключ:
5e608be07b9761c0a5e2f0e4ccddb2e4db1e603

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Университетский колледж»
(АНО ПО «Университетский колледж»)**



УТВЕРЖДЕНО
Директор АНО ПО
«Университетский колледж»
М.В. Краюшкина
«27» апреля 2023

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ учебной дисциплины

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Профессия 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Квалификация выпускника: кассир торгового зала, контролер-кассир,
продавец непродовольственных товаров продавец продовольственных
товаров

Образовательная программа на базе среднего общего образования
Образовательная программа на базе основного общего образования

Формы обучения: очная/очно-заочная

Москва, 2023

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утвержденного приказом Министерства образования и науки России №723 от 02.08.2013

Шифр дисциплины по стандарту – ОП.01



1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
2. ПЛАНИРОВАНИЕ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
3. КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа учащихся (СРУ) может рассматриваться как организационная форма обучения - система педагогических условий, обеспечивающих управление учебной деятельностью или деятельность учащихся по освоению общих и профессиональных компетенций, знаний и умений учебной и научной деятельности без посторонней помощи.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная, внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине и профессиональному модулю выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется учащимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа учащихся проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности учащихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений;
- формирования общих и профессиональных компетенций.

2. ПЛАНИРОВАНИЕ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Преподавателем учебной дисциплины эмпирически определяются затраты времени на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания: на основании наблюдений за выполнением учащимися аудиторной самостоятельной работы, опроса студентов о затратах времени на то или иное задание, хронометража собственных затрат на решение той или иной задачи с внесением поправочного коэффициента из расчета уровня знаний и умений учащихся.

При разработке рабочей программы по учебной дисциплине или профессиональному модулю при планировании содержания внеаудиторной самостоятельной работы преподавателей устанавливается содержание и объем теоретической учебной информации или практических заданий, которые выносятся на внеаудиторную самостоятельную работу, определяются формы и методы контроля результатов.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно примерной программы учебной дисциплины или профессионального модуля.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- *для овладения знаниями:* компетентностно-ориентированное задание, чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; реферирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками, ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;

- *для закрепления и систематизации знаний:* компетентностно-ориентированное задание, работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.;

- *для формирования компетенций:* компетентностно-ориентированное задание, решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; выполнение чертежей, схем; выполнение расчетно-графических работ; решение ситуационных педагогических задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка курсовых работ; опытно-экспериментальная работа; упражнения на тренажере; упражнения спортивно-оздоровительного характера; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику специальности, изучаемой дисциплины, индивидуальные особенности студента.

При предъявлении видов заданий на внеаудиторную самостоятельную работу рекомендуется использовать дифференцированный подход к студентам. Перед выполнением студентами внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. В процессе инструктажа преподаватель предупреждает учащихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами учащихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности уровня умений учащихся.

Отчет по самостоятельной работе учащихся может осуществляться как в печатном, так и в электронном виде (на CD диске).

3. КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу учащихся по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме, с представлением продукта деятельности учащегося.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы учащихся могут быть использованы, *зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ и др., которые могут осуществляться на учебном занятии или вне его (например, оценки за реферат).*

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы учащегося являются:

- уровень освоения учащимся учебного материала;
- умение учащегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- сформированность общих и профессиональных компетенций;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

СООБЩЕНИЕ

По содержанию сообщение может быть информационным или методическим. Информационное сообщение – это теоретические материалы по определенной теме, расширяющие знания в области психологии, педагогики, других дисциплин. Методическое сообщение отражает практикоориентированную информацию о различных инновационных, эффективных, нестандартных, результативных аспектах конкретной дисциплины.

РЕФЕРАТ

Реферат (от латинского — сообщаю) — краткое изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Это самостоятельная научно-исследовательская работа, где раскрывается суть исследуемой проблемы, изложение материала носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему. Содержание реферата должно быть логичным.

Критерии оценки реферата:

- соответствие теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- оформление реферата.

ДОКЛАД

Доклад — вид самостоятельной работы учащихся, используется в учебных и внеклассных занятиях, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает практически мыслить. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками,

попытаться систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. В настоящее время в учебных заведениях доклады содержательно практически ничем не отличаются от рефератов. Структура и оформление доклада такое же, как в реферате.

Оформление титульного листа методической работы

На титульном листе посередине его записывается вид работы, ниже на 10 мм – её название строчными буквами, справа в нижнем углу - фамилия автора разработки, группа. В нижней части титульного листа посередине указывается год написания разработки.

Темы самостоятельной работы

№ раздела (темы)	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
1.	Подготовка презентации «Культура общения в разных системах»	2
2.	Подготовка презентации: «Культура речи»	2
3.	Подготовка презентации: «Правила делового этикета разных стран»	4
4.	Подготовка сообщения: «Имидж деловой женщины»/«Имидж делового мужчины»	2
5.	Выполнение докладов: «Особенности национальной этики», «Этикет в компьютерных сетях»	2
6.	Выполнение домашнего задания - подготовить диалоги телефонного разговора (ситуационные задачи)	4
7.	Выполнение домашнего задания «составление диалогов –решение ситуационных задач»	2
8.	Выполнение докладов: «Виды конфликтов»	2
Всего		20

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие «культуры». Формы культуры.
2. Область эстетической деятельности человека.
3. Эстетическое воспитание и эстетический вкус.
4. Социальные нормы и их основные функции.
5. Профессиональная этика.
6. Нравственные и этические принципы общения.
7. Внешний вид работника.
8. Особенности делового общения.
9. Вербальное и невербальное общение.
10. Этикетные формы обращения в деловом общении.
11. Конфликт и его структура.
12. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликте.
13. Стратегия поведения в конфликте.
14. Понятие стресса и причины появления стресса.
15. Профилактика стресса.
16. Взаимосвязь конфликта и стресса.
17. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность.
18. Речевой этикет в деловом общении.
19. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.
20. Культура телефонного общения.

Тестовые задания для проведения дифференцированного зачета

1. Кем был впервые введен термин «этика»?
 - а) Цицероном;
 - б) Архимедом;
 - в) Аристотелем;
 - г) Сократом?
2. Этикет - это:
 - а) наука о морали;
 - б) манера поведения;
 - в) общая культура;
 - г) система этических ценностей.
3. Нормами этикета являются:
 - а) упорство, настойчивость;
 - б) принципиальность, беспрекословность;

- в) вежливость, тактичность;
 - г) скромность, сдержанность.
4. Предупредительность — это:
- а) подобострастность;
 - б) умение оказать небольшую услугу;
 - в) льстивость;
 - г) приветливость по отношению к старшему.
5. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
- а) вежливость;
 - б) дипломатичность;
 - в) тактичность;
 - г) предупредительность.
6. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
- а) женщины;
 - б) мужчины;
 - в) младшие по возрасту;
 - г) младшие по положению (подчиненный).
7. Хороший вкус — это:
- а) стиль;
 - б) элегантность;
 - в) мода;
 - г) опрятность.
8. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.
- а) «Алло, это кто?»
 - б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
 - в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
 - г) «Лады, договорились. Пока»;
 - д) «Куда я попала?».
 - е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может ему что-нибудь передать?»
9. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?
Выберите правильный ответ:
- а) отличаются по размеру;
 - б) не отличаются;
 - в) отличаются по цвету;
 - г) отличаются за счет «украшательств».
10. Деловой протокол — это:
- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;

- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны.

11. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).

12. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны.

13. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) первых фраз во время беседы;
- в) установления контакта с партнером;
- г) все ответы верны.

14. Груши и яблоки едят:

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода;
- г) вначале очищают от кожуры, а затем разрезают.

15. Ножом принято чистить:

- а) мандарины;
- б) апельсины;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

16. Куски сахара из сахарницы берут:
- а) руками;
 - б) щипчиками;
 - в) чайной ложкой;
 - г) все равно как.
17. Салфетку за столом принято:
- а) повязывать вокруг шеи;
 - б) засовывать за воротник;
 - в) раскладывать на груди;
 - г) класть на колени.
18. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:
- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
 - б) по обе стороны тарелки;
 - в) на тарелку крест-накрест;
 - г) на одну сторону тарелки.
19. Хлеб с общей тарелки берут:
- а) руками;
 - б) вилкой, которую держат в правой руке;
 - в) вилкой, которую держат в левой руке;
 - г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.
20. Что главное в подарке:
- а) цена;
 - б) искренность;
 - в) намек;
 - г) желание доставить радость?
21. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:
- а) императивное;
 - б) интерактивное;
 - в) манипулятивное;
 - г) перцептивное.
 - Д) диалогическое.
22. К видам общения относятся:
- а) «контакт масок»;
 - б) вербальное общение;
 - в) ролевое общение;
 - г) деловое общение;
 - д) невербальное общение;
 - е) светское общение.
23. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) манера поведения;
- д) манера поведения.

24. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от личных особенностей слушающего;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) все позиции верны.

25. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) типа темперамента;
- г) все ответы верны.

26. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

27. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.

28. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) бестактность;
- в) неконтролируемость эмоционального состояния;
- г) все ответы верны.

29. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;

- в) стечения обстоятельств;
 - г) все ответы верны.
30. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.
- а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом;
 - б) обе стороны обладают одинаковой властью;
 - в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;
 - г) когда иного выбора нет и терять уже нечего.
31. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
 - б) демонстрируйте свое превосходство;
 - в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
 - г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.
32. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:
- а) преувеличивать свои заслуги;
 - б) обрушивать на партнера множество претензий;
 - в) исходить из добрых намерений партнера;
 - г) видеть все только со своей позиции.
33. Конфликтогены – это слова, действия, которые:
- А) способствуют возникновению конфликта;
 - Б) препятствуют возникновению конфликта;
 - В) помогают разрешить конфликт.
34. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:
- а) сангвиника;
 - б) меланхолика;
 - в) флегматика;
 - г) холерика.
35. В течение жизни у человека могут изменяться:
- а) черты характера;
 - б) темперамент;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.
36. Основой характера является:
- а) воля;
 - б) эмоции;
 - в) способности.

г) все ответы верны.

37. Проявление эмоций зависит:

а) от воспитания;

б) от темперамента;

в) от привычек;

г) все ответы верны.

38. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

а) правда на вашей стороне;

б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;

г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации.

39. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) приспособление.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

2. Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/108085>

3. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>

Дополнительная литература:

1. Бобрешова, И. П. Конфликтология: практикум для СПО / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. — Саратов: Профобразование, 2020. — 101 с. — ISBN 978-5-4488-0627-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91880>

2. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

3. Профессиональная этика: учебное пособие (практикум) / составители Е. А. Терещенко [и др.]. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 92 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92588>

Интернет – ресурсы:

1. <https://e.lanbook.com> – электронно-библиотечная система учебной и профессиональной литературы «Лань».
2. <https://syntone.ru/> – сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения, также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.
3. <http://window.edu.ru/> – Специализированный информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки».
4. <https://www.psychology.ru/> – информационный сайт «Психология.ru».
5. <https://cyberleninka.ru/> – научная электронная библиотека открытого доступа с удобным поиском литературы по ключевым словам.
6. <https://urait.ru/> — бесплатный образовательный проект «Юрайт-Академия». Доступ к учебным курсам и литературе по широкому спектру дисциплины
7. www.profspo.ru электронный ресурс цифровой образовательной среды PROФобразование.