

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шуйская Юлия Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 18.02.2022 12:40:07
Уникальный программный ключ:
074df00a8931ce016e2402d0c9c41f4720a96a05

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ПО

«Университетский колледж»

Шуйская Ю.В.

Приказ №04-О от 31.08.2021



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ
учебной дисциплины общепрофессионального учебного цикла

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

по профессии среднего профессионального образования

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

(код, наименование специальности)

Составлены 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 (ред. от 09.04.2015)

Шифр дисциплины по стандарту – ОП.01

Разработчики:

Ударова О.В. – кандидат исторических наук, преподаватель Автономной некоммерческой организация профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)



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, бесприкословность;

- 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) вилок, которую держат в правой руке;
 - в) вилок, которую держат в левой руке;
 - г) специальной вилок, 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.