



З.Н.ПЕХ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЭЛЕКТРОННОГО
ПРИЛОЖЕНИЯ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ
КУЛЬТУРЫ» В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ**

**Для профессии
«Продавец, контролер-кассир»**



Москва
Издательский центр «Академия»
2013

Рецензенты:

начальник Управления информационного обеспечения
Учебно-методического центра по профессиональному
образованию Департамента образования г. Москвы *А. В. Васильев*;
кандидат педагогических наук, начальник Управления
учебно-методического обеспечения и издательской деятельности
Учебно-методического центра по профессиональному
образованию Департамента образования г. Москвы *С. Ю. Зажицкая*

Пех З. Н.

Методические рекомендации по использованию электронного приложения «Основы деловой культуры» в учебном процессе (для профессии «Продавец, контролер-кассир»). — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 20 с.

В методических рекомендациях описана организация учебных занятий с использованием электронного приложения. Приведены примеры учебных элементов (теоретических, практических и контрольных). Отражены планируемые образовательные результаты; решаемые учебные задачи; основные понятия, изучаемые на занятии.

Для преподавателей учреждений начального и среднего профессионального образования.

© Пех З. Н., 2013
© «Академия-Медиа», 2013
© Образовательно-издательский центр
«Академия», 2013
© Оформление. Издательский центр
«Академия», 2013

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
ПРОЕКТИРОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ	7
ПЛАНИРОВАНИЕ ЗАНЯТИЙ. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ПРЕПОДАВАНИЯ.....	10
ПРИМЕР ПЛАНИРОВАНИЯ УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ...	18

Учебно-методические комплекты (УМК) нового поколения включают в себя традиционные и инновационные учебные материалы, позволяющие обеспечить изучение дисциплин и профессиональных модулей.

УМК по общепрофессиональной дисциплине «Основы деловой культуры», подготовленный в Издательском центре «Академия», состоит из учебника Г. М. Шеламовой «Основы деловой культуры» и электронного приложения (ЭП).

Курс общепрофессиональной дисциплины «Основы деловой культуры», направленный на успешное установление деловых контактов, включает в себя следующие разделы:

- Культура речи.
- Сферы действия этикета.
- Культура общения в сфере профессиональной деятельности.
- Психология общения в торговле.

В результате изучения общепрофессиональной дисциплины «Основы деловой культуры» обучающийся должен:

уметь:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном и письменном общении;
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место;

знать:

- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

Изучение дисциплины способствует формированию осознанного подхода к освоению выбранной профессии, развитию умений анализировать, оценивать и корректировать профессиональную деятельность, нести ответственность за результаты своей работы.

ЭП соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по профессии 100701.01 «Продавец, контролер-кассир» в *системе начального профессионального образования (НПО)*.

ЭП дополняет учебник и содержит *теоретические и практические модули* с интерактивными упражнениями и тренажерами для формирования общих и профессиональных компетенций. Электронный ресурс включает в себя мультимедийные объекты, ссылки на дополнительные материалы и ресурсы Интернета. Для того чтобы улучшить усвоение изучаемых понятий, в ЭП встроен терминологический словарь. Раздел «Избранное» служит для закладок по нужным темам. Для фиксации оценочных результатов и времени работы обучающихся предусмотрен электронный журнал.

Анимированные графические объекты ЭП позволяют сформировать представления об эстетике и этике как составляющих деловой культуры. С помощью слайд-шоу, интерактивных схем и рисунков наглядно и доступно на большом количестве примеров из профессиональной деятельности продавца продемонстрированы нормы речевого этикета и правила телефонного общения, психологические особенности взаимоотношений с покупателями и коллегами, способы поведения в конфликтных ситуациях. Ко всем темам курса приведены контрольные работы с тестовыми заданиями. Профессиональные компетенции обучающихся формируются в процессе выполнения практических заданий и изучения правил делового общения.

Цель данного образовательного ресурса состоит в том, чтобы познакомить обучающихся:

- с правилами делового этикета;
- требованиями культуры речи при устном и письменном общении;
- приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- нормами и правилами поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- методами налаживания контактов с партнерами;
- способами организации рабочего места.

Представленное ЭП обладает большими возможностями для организации *аудиторных занятий*, а также *самостоятельной деятельности обучающихся и контроля их знаний*. Работа с ЭП должна быть

обеспечена необходимыми средствами информационно-коммуникационных технологий (ИКТ): компьютерами, мультимедийным и проекционным оборудованием, доступом к профессиональным базам данных и информационным ресурсам Интернета.

Использование ЭП позволит рационально организовать деятельность всех участников образовательного процесса (обучающихся, преподавателя, родителей) и максимально индивидуализировать процесс обучения.

ЭП «Основы деловой культуры» способствует выработке у обучающихся собственной позиции в ситуации учебного, социального и профессионального самоопределения, актуализирует проблему самореализации в процессе обучения по профессии «Продавец, контролер-кассир».

Освоение ЭП в учебном процессе позволяет развить *профессиональные компетенции*, среди которых можно отметить следующие:

- формирование представления о способах применения полученной информации в профессиональной деятельности;
- накопление опыта принятия решений в различных ситуациях;
- развитие отношения к себе как к субъекту будущей профессиональной деятельности;
- обеспечение способами и приемами принятия решений о выборе индивидуального профессионального маршрута.

ЭП не обеспечивает обучающихся готовыми результатами, алгоритмами и решениями в профессиональной сфере, но практические задания ориентированы на проведение диагностических мероприятий и на включение молодых людей в профессиональную деятельность. Обучающийся выступает как субъект выбора альтернативного решения, активный и профессионально заинтересованный в конечном результате.

В общении обучающегося с педагогом, который выступает при работе с ЭП не в роли преподавателя, а в роли модератора, важна психологическая и педагогическая толерантность.

При этом преподаватель должен руководствоваться следующими *принципами*:

- ответственностью за адекватность используемых методов, правильность проведения диагностических процедур, обоснованность суждений, выводов и рекомендаций;
- поощрением активности и самостоятельности обучающегося, поддержкой и стимулированием его поисковой деятельности;
- созданием позитивного эффекта (преподаватель акцентирует внимание обучающегося на его потенциальных возможностях, а не на ограничениях).

Работу обучающихся с ЭП рекомендуется дополнить индивидуальными консультациями для разрешения возникающих у них вопросов, оказания компетентной поддержки в ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью. При проведении консультации преподавателю необходимо учитывать, что окончательное решение по проектированию образовательно-профессионального маршрута принимает сам обучающийся.

В зависимости от содержания учебного материала, уровня подготовленности обучающихся к восприятию новой учебной информации и профессиональной компетентности преподавателя на занятиях применяются различные методы обучения. Их сочетание должно способствовать развитию творческой и познавательной активности обучающихся.

При оценивании знаний следует ориентироваться не на количественные, а на качественные критерии. Для этого программой курса предусмотрен диагностический развивающий инструментарий, с помощью которого обучающийся самостоятельно оценивает свою успешность в достижении учебной цели.

Подводя итоги работы обучающихся с ЭП, анализируя результаты проверочных заданий, предлагаемых в конце разделов, во время индивидуальных и групповых консультаций, преподавателю необходимо дать ответы на вопросы, приведенные ниже.

- Справился ли обучающийся с заданием?

Да, полностью	Да, частично	Сфальсифицировал работу	Нет, не справился
---------------	--------------	-------------------------	-------------------

- Повысилась ли компетентность обучающегося в следующих областях?

1) Культура речи:

- ✓ культура речи и речевой этикет работников торговли;
- ✓ нахождение общего языка с покупателем, конфликтным покупателем;
- ✓ повышение продаж за счет правильного общения с покупателем.

Да	Нет	Частично
----	-----	----------

2) Профессиональная этика и этикет работников торговли:

- ✓ этикет, этикетное общение, имидж и деловая репутация;
- ✓ составление резюме и собеседование при приеме на работу;
- ✓ типы клиентов;
- ✓ правильное оформление рабочего места продавца.

Да	Нет	Частично
----	-----	----------

3) Культура и психология общения в сфере профессиональной деятельности:

- ✓ барьеры в общении, средства вербального и невербального общения;
- ✓ межличностное общение, правила поведения в конфликте, культура делового и телефонного общения;
- ✓ роль критики и комплиментов;
- ✓ психология покупателя;
- ✓ взаимодействие покупателя и продавца в зависимости от темперамента покупателя;
- ✓ устранение возражений и ускорение продаж.

Да	Нет	Частично
----	-----	----------

- Повысилась ли готовность обучающегося выступать в качестве субъекта профессионального выбора?

Да	Нет
----	-----

ПЛАНИРОВАНИЕ ЗАНЯТИЙ. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ПРЕПОДАВАНИЯ

Занятие с применением ЭП может иметь несколько форм.

Занятие, направленное на усвоение новых знаний (лекция). В ходе объяснения нового материала на экран или интерактивную доску выводится соответствующий раздел ЭП. Учебный материал может даваться на примере иллюстраций ЭП (наиболее подходит к разделу 2 данного ЭП).

Комбинированное занятие (вариант 1). После объяснения нового материала для закрепления знаний обучающимся предлагается пройти тест на компьютере.

Комбинированное занятие (вариант 2). В начале занятия, перед изучением нового материала, обучающимся дается тест для повторения и закрепления пройденного.

Занятие, направленное на усвоение навыков и умений. С этой целью можно предложить обучающимся некоторые из заданий ЭП, например ролевую игру «Собеседование при приеме на работу в крупный супермаркет».

Занятие обобщающего и систематизирующего характера. Можно анализировать выполнение заданий ЭП с помощью интерактивных средств обучения, вызывая обучающихся к доске или опрашивая их на местах. Таким же образом можно проводить консультации перед экзаменом.

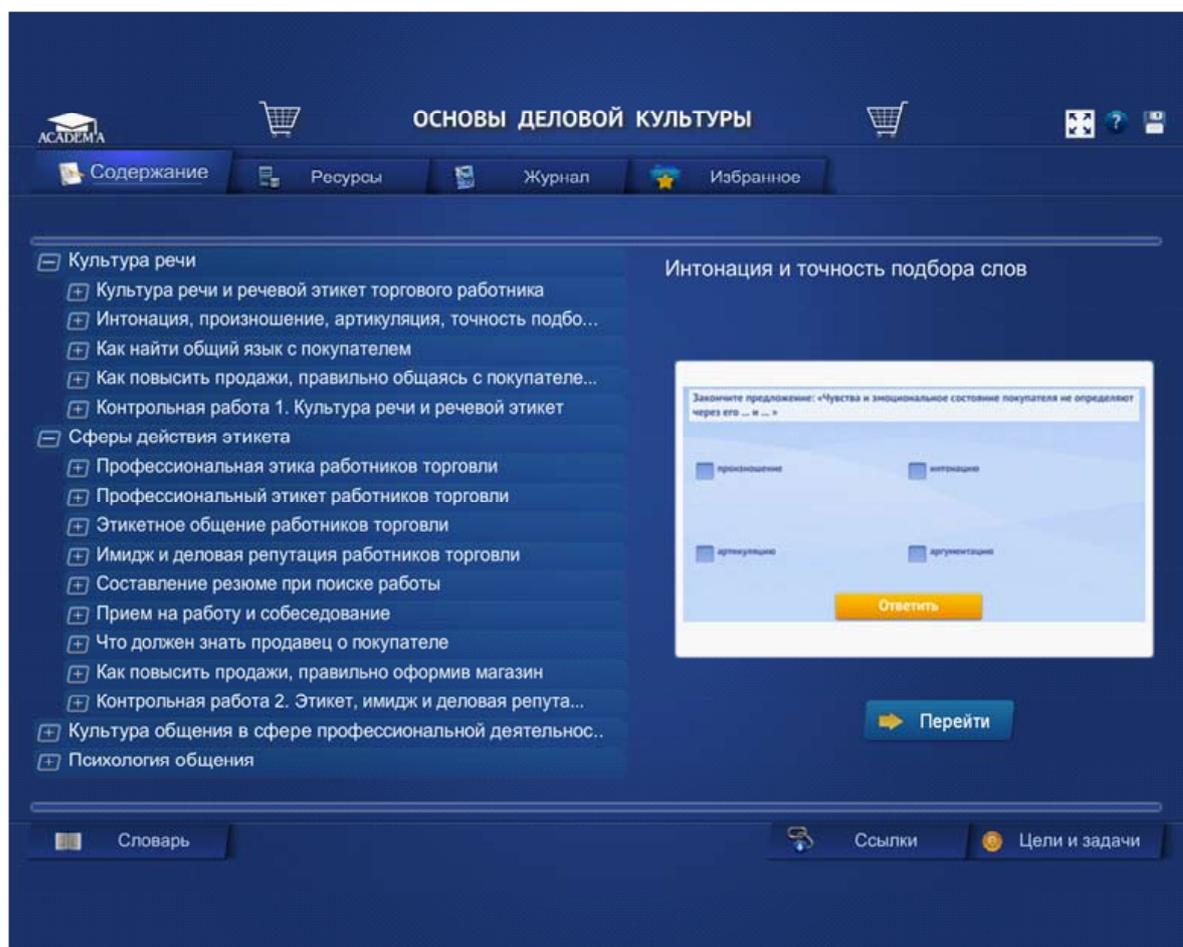
Занятие, направленное на контроль и коррекцию знаний. Разным обучающимся даются различные задания для выполнения в индивидуальном порядке за компьютером.

ЭП «Основы деловой культуры» призвано повысить качество образовательного процесса и заинтересованность обучающихся, а значит, улучшить их успеваемость. Стоит отметить, что этот образовательный ресурс в первую очередь направлен на реализацию *репродуктивного метода обучения*. Это, с одной стороны, требует от преподавателя активного использования объяснительно-иллюстративного материала, а с другой — дает возможность оперативного контроля и закрепления знаний обучающихся с помощью средств ИКТ. При этом контроль знаний может осуществляться разнопланово и с учетом индивидуальных особенностей молодых людей.

Разнообразные по форме практические работы, в частности с применением иллюстративных и интерактивных модулей, позволяют успешно освоить такие темы, как «Культура речи и речевой эти-

кет торгового работника», «Имидж и деловая репутация работников торговли», «Средства вербального и невербального общения».

Экранные окна ЭП имеют интуитивно понятный интерфейс: тестовые задания написаны в краткой форме и доступным языком. Навигация по ресурсу организована через меню «Содержание» посредством системы гиперссылок. В левой части экранного окна расположены названия разделов и тем, а в правой — теоретический или практический материал, к которому можно обратиться, нажав на клавишу «Перейти». Слева от названия разделов (тем) находятся значки  или . Значок  обозначает, что раздел (тема) свернут, а значок  — что раздел (тема) развернут.



В разделы «Сферы действия этикета», «Культура общения в сфере профессиональной деятельности» и «Психология общения» помимо тестовых заданий включен краткий теоретический материал в виде наглядных анимированных рекомендаций.

Рассмотрим возможности применения ЭП при изучении дисциплины на примере раздела «Культура речи». Раздел содержит следующие темы:

- Культура речи и речевой этикет торгового работника.
- Интонация, произношение, артикуляция, точность подбора слов.

- Как найти общий язык с покупателем.
- Как повысить продажи, правильно общаясь с покупателем.

На стартовом этапе изучения темы **«Культура речи и речевой этикет торгового работника»** преподавателю следует выстроить две содержательные линии. Первая — беседа с обучающимися о понятиях «культура речи», «этика», «этикет», «речевой этикет» и вторая — беседа о преобразованиях и изменениях профессионального труда работников торговли. На данном этапе рекомендуется показать, как социально значимая профессия позволяет продавцу почувствовать собственную необходимость для общества, так как он является носителем определенного набора профессиональных компетенций, за которые получает заработную плату и признание покупателей.

Важнейшими требованиями профессиональной этики работника торговли по отношению к покупателю считаются вежливость, внимательность, доброжелательность. Тестовые задания ЭП могут использоваться для проверки усвоения материала, в качестве идей для обсуждения и практических ролевых игр с элементами приветствия, прощания, согласия или несогласия и др. Например, для закрепления понятия «профессиональная этика продавца» обучающимся предлагается тестовое задание. Фразы продавца следует распределить на две группы в зависимости от эффективности воздей-

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Содержание | Ресурсы | Журнал | Избранное

← → Культура речи и речевой этикет

Эффективные фразы

Распределите фразы продавца на две группы в зависимости от эффективности их воздействия на покупателя

Пожалуйста, что Вас интересует?

Если Вы не разбираетесь в косметических средствах, берите то, что выбрали, и не спрашивайте совета

Вы что, не видите, я занята (занят)?!

Я лучше знаю, поэтому и предлагаю данный товар

Благодарю за покупку. Приходите к нам. Всегда рады Вас видеть!

У Вас прекрасный вкус!

Что Вы взяли? Это молодежный силуэт!

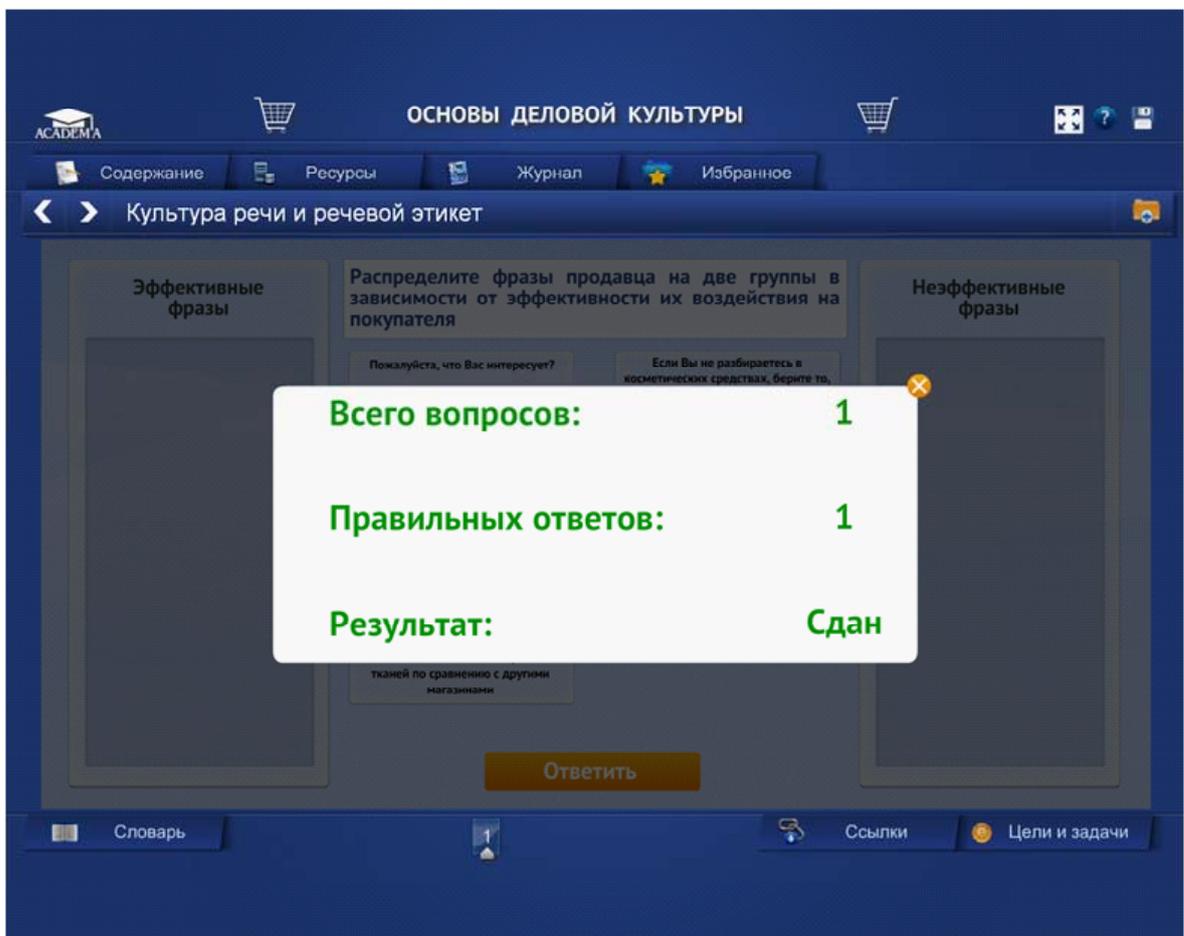
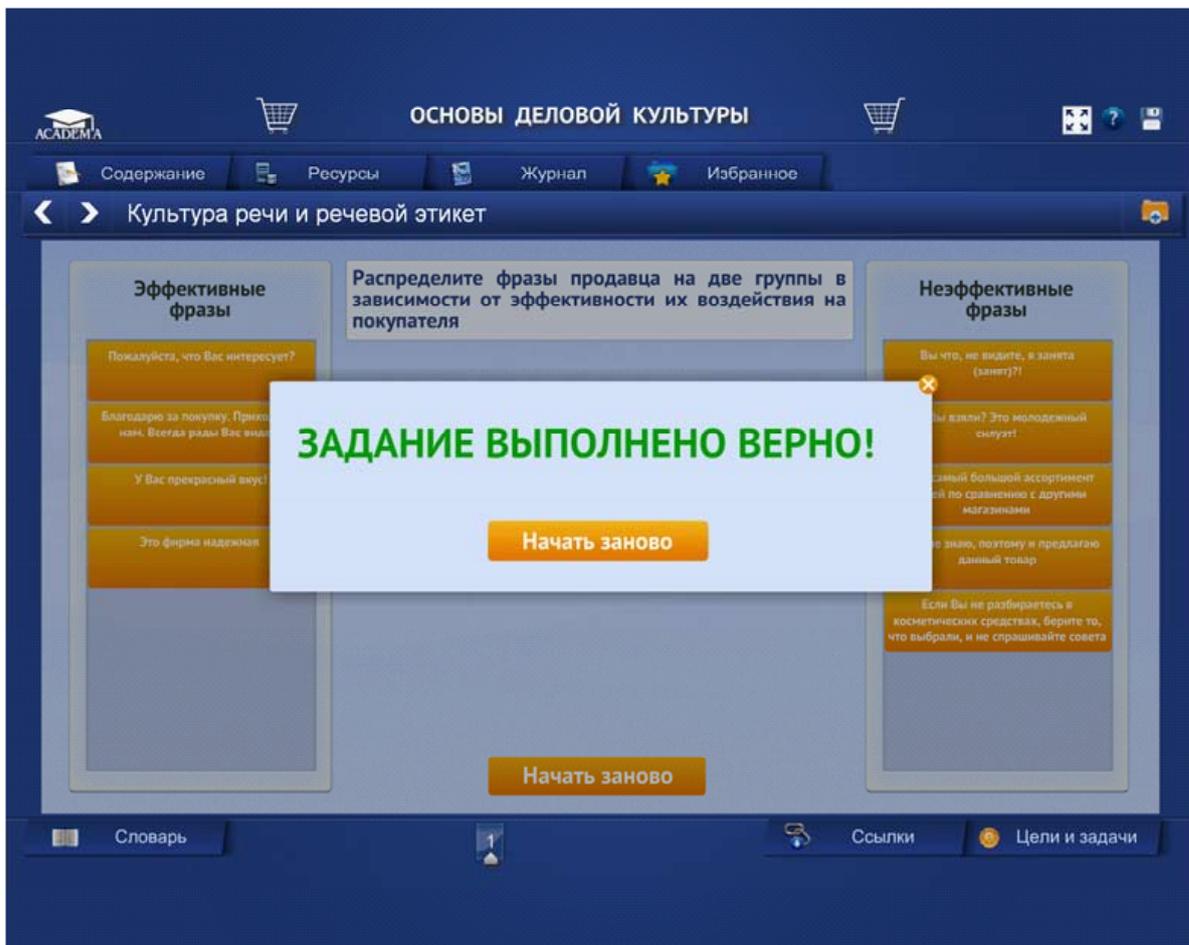
Это фирма надежная

У нас самый большой ассортимент тканей по сравнению с другими магазинами

Неэффективные фразы

Ответить

Словарь | Ссылки | Цели и задачи

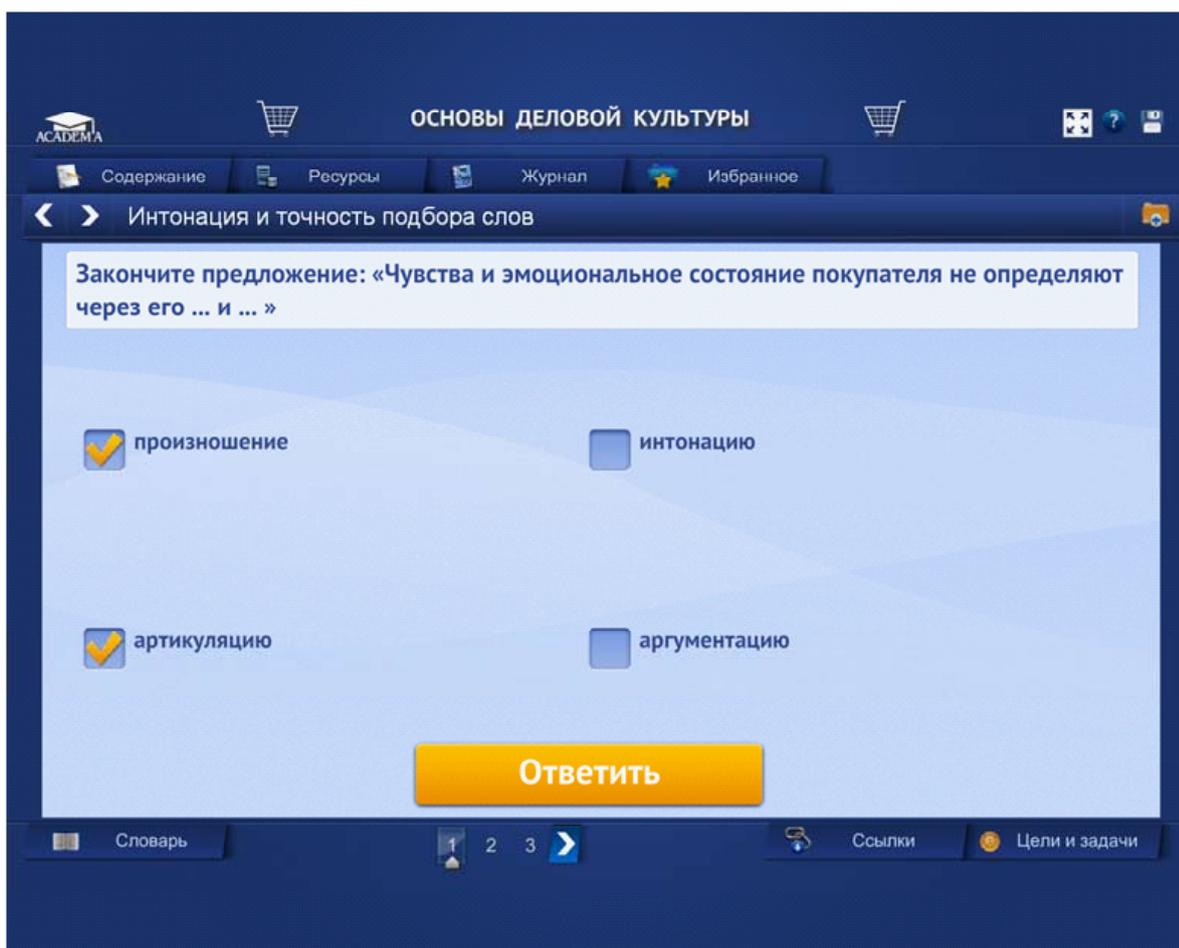


ствия на покупателя. Для этого необходимо навести указатель мыши на плашки с фразами в средней части экрана и перенести их, соответственно, в правую или левую колонки.

Если фразы распределены правильно, на экране появляются диалоговое окно «ЗАДАНИЕ ВЫПОЛНЕНО ВЕРНО!» и результат выполнения теста с указанием количества правильных ответов.

Если обучающийся ошибся, тест можно пройти заново.

Тема «**Интонация, произношение, артикуляция, точность подбора слов**» прежде всего предполагает знакомство с терминологией. Затем можно проиграть сценарии «продавец — покупатель», отражающие разные ситуации в торговом зале. Обучающимся нужно использовать различные интонации и артикуляцию. Важно акцентировать внимание аудитории на правилах общения, методах и приемах удерживания внимания собеседника. Верный тон голоса продавца является залогом успеха в его работе. Для закрепления изученного материала в ЭП даются три тестовых задания, в которых необходимо выбрать правильные решения.



ACADEMIA

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Содержание Ресурсы Журнал Избранное

Интонация и точность подбора слов

Укажите, к каким последствиям может привести неверная интонация, произношение, артикуляция продавца или точность подбора им слов

- Неумышленное искажение информации
- Искажение слов и ощущение небрежности речи
- Повышение интереса покупателя к содержанию речи
- Потеря интереса покупателя к содержанию речи

Ответить

Словарь 1 2 3 Ссылки Цели и задачи

ACADEMIA

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Содержание Ресурсы Журнал Избранное

Интонация и точность подбора слов

Укажите, что помогает достичь ясности в речи продавца

- Смысловая точность подбора слов
- Высокий уровень экспрессивности речи
- Доступность информации культурно-образовательному уровню покупателя
- Обилие профессиональных терминов

Ответить

Словарь 1 2 3 Ссылки Цели и задачи

В теме «**Как найти общий язык с покупателем**» рассмотрены способы взаимодействия продавца с конфликтными покупателями. Обучающимся нужно лично разрешить специально созданные проблемы и ситуации. Преподаватель может обсудить данную тему на примерах мирового кинематографа или интернет-ресурсов (видео-сюжеты). Правильные действия продавца при общении с конфликтной личностью рекомендуется отработать при выполнении тестового задания ЭП.

Укажите, как должен действовать продавец при общении с конфликтной личностью (выберите «рекомендовано» или «не рекомендовано»)

Действие продавца	Рекомендовано	Не рекомендовано
Спокойно держаться своей точки зрения, не критикуя позиции покупателя	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оправдываться (заискивать, проявлять неуверенность, извиняться с виноватой улыбкой)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сделать некоторые уступки, но в главном нужно стоять на своем, без упреков, обвинений	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уходить от ситуации (покинуть свое место, сделать вид, что занят делом, смотреть на клиента отсутствующим взглядом или вовсе не смотреть)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ответная агрессия (оскорбления в адрес клиента, ответные критические замечания, демонстрация собственного раздражения)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
В случае открытых оскорблений сказать, что не намерен продолжать разговор, поскольку клиент нарушил правила приличия	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ответить

Тема «**Как повысить продажи, правильно общаясь с покупателем**» развивает коммуникативные навыки обучающихся, формирует культуру делового общения. На занятиях необходимо показать, насколько важно продавцу правильно общаться с покупателями, поскольку это ведет к повышению продаж и, соответственно, к личному и профессиональному успеху.

Преподаватель должен познакомить обучающихся с видами репрезентативных систем и на примерах рассмотреть возможности общения с покупателями. Обратившись к ЭП, молодые люди могут сообщать или самостоятельно соотнести приведенные утверждения продавца и покупателя с видами репрезентативных систем. Для вовлечения обучающихся в практическую деятельность рекомендуется организовать ролевое взаимодействие между ними.

ACADEMIA ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Содержание Ресурсы Журнал Избранное

Как повысить продажи

Установите соответствие между типом репрезентативной системы и утверждениями покупателя и продавца

Тип репрезентативной системы	Утверждение покупателя	Утверждение продавца
Визуальная	Это звучит заманчиво	Почувствуйте, насколько приятна ткань этого платья
Аудиальная	Я вижу, что ... Эта вещь выглядит ...	Этот костюм Вам прекрасно подходит. Спросите кого угодно
Кинестетическая	Чувствую, что ... Полагаю, что это будет некомфортно ...	Вы прекрасно выглядите в этом костюме. Видно, что Вы деловой человек

Ответить

Словарь Ссылки Цели и задачи

Для подведения итогов изучения раздела «Культура речи» в ЭП предусмотрено тестовое задание, где требуется установить соответствие между терминами и определениями.

ACADEMIA ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Содержание Ресурсы Журнал Избранное

Тесты 1. Культура речи

Установите соответствие между термином и определением

Этика	Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения
Нравственность	Осмысление ценности не только самого себя, но и других
Мораль	Наука, изучающая нравственность

Ответить

Словарь Ссылки Цели и задачи

ПРИМЕР ПЛАНИРОВАНИЯ УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Профессия 100701.01 — Продавец, контролер-кассир.

Дата _____ Группа _____

Дисциплина: «Основы деловой культуры».

Тема занятия: «Имидж и деловая репутация работников торговли».

Тип занятия: занятие, направленное на усвоение новых знаний.

Цели занятия:

а) учебная: изучение вопросов имиджа и деловой репутации работников торговли;

б) воспитательная: профессиональное воспитание, формирование положительного, сознательного отношения к обучению, воспитание дисциплины и ответственности;

в) развивающая: развитие мышления, освоение навыков работы с компьютерной техникой и программным обеспечением.

Методы проведения занятия: словесные, наглядные (с использованием интерактивных средств обучения).

Виды самостоятельной работы обучающихся на занятии: подобрать материал в информационных ресурсах сети Интернет о деловой репутации работников торговли крупных брендовых компаний.

Материальное обеспечение: учебник, плакаты, компьютер, ЭП, доступ в Интернет, мультимедийный проектор (или интерактивный экран).

Ход занятия

I. *Организационная часть.* Проверка списочного состава и готовности обучающихся к занятию. Объявление темы занятия.

II. *Проверка домашнего задания.* Опрос.

III. *Актуализация ранее усвоенных знаний и умений.*

1. Вопросы для проверки знаний.

2. Фронтальный опрос.

IV. *Изложение нового материала* (узловые вопросы).

1. Имидж и деловая репутация работников торговли (с использованием слайд-шоу ЭП).

2. Требования охраны труда и окружающей среды.

V. *Закрепление нового материала.*

1. Работа с тестовым заданием ЭП на доске или экране.
2. Ответы на вопросы.

VI. *Подведение итогов занятия.* Систематизация и обобщение знаний.

VII. *Домашнее задание.* Подробное изучение материала по учебнику.

Задание для самостоятельной внеаудиторной работы. Подготовить презентацию в MS Power Point на тему «Имидж и деловая репутация работников торговли».

Пех Зинаида Николаевна

**Методические рекомендации
по использованию электронного приложения
«Основы деловой культуры» в учебном процессе
(для профессии «Продавец, контролер-кассир»)**

Руководитель проекта *О. В. Тумаева*

Редактор *Т. В. Лангышева*

Компьютерная верстка: *Е. Ю. Назарова*

Корректоры *Е. В. Кудряшова, С. А. Передкова*