

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
(ГАПОУ ТО «ТКПСТ»)

Приложение № 6
к ОПОП ППССЗ по специальности
38.02.05 Товароведение и экспертиза
качества потребительских товаров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ТОРГОВЛИ

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 июля 2014 г. № 835 (зарегистрирован в Минюст России от 25 августа 2014 г. № 33769), с целью реализации Национальных стандартов Российской Федерации: Услуги торговли. Требования к персоналу» (ГОСТ Р 51305-2009); Услуги торговли. Услуги розничных рынков. Общие требования (ГОСТ Р 56246—2014).

Организация-разработчик: ГАПОУ ТО «ТКПСТ»

Разработчик: Егоров Артем Сергеевич, преподаватель

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО
на заседании ПЦК гуманитарных,
естественнонаучных и математических дисциплин
Протокол №10 от 26.06.2020 г.

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

1.1. Область применения рабочей программы

Программа рабочей учебной дисциплины ОГСЭ.05 Профессиональная этика и психология торговли является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

1.2. Место дисциплины в структуре рабочей программы: учебная дисциплина принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать профессиональную этику (НСРФ);
- соблюдать культуры торгового обслуживания покупателей (НСРФ);
- избегать конфликтные ситуации (НСРФ).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- профессиональную этику (НСРФ);
- культуру торгового обслуживания покупателей (НСРФ).

Изучение дисциплины обеспечивает формирование части общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося 39 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа; самостоятельной работы обучающегося 7 часов.

1.5. Использование часов вариативной части ОПОП

Дисциплина	Обоснование	Объем часов		
		максимальной аудиторной нагрузки	обязательной аудиторной нагрузки	
			ТЗ	ПЗ
ОГСЭ.05 Профес-	Учебная дисциплина	39	16	16

сиональная этика и психология торговли	включена в учебный план с целью реализации Национальных стандартов Российской Федерации: Услуги торговли. Требования к персоналу» (ГОСТ Р 51305-2009); Услуги торговли. Услуги розничных рынков. Общие требования (ГОСТ Р 56246—2014).			
--	--	--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка	39
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	32
в том числе:	
практические занятия	16
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося	7
в том числе:	
изучение литературы по теме	1
подготовка сообщений	2
подготовка реферата	2
изучение Карты наблюдения	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (3 семестр)	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Профессиональная этика и психология торговли

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Предмет курса, основные понятия и определения. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека.	1	1,2
Раздел 1. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке			
Тема 1.1. Представления о личности и ее свойствах	Содержание учебного материала		
	Представления о личности и ее свойствах. Темперамент. Характер и воля. Эмоции и чувства. Взаимосвязь общения и деятельности	1	1,2
	Практические занятия	2	-
	Практическое занятие № 1. Определения характеристик личности (характер, темперамент) с помощью тестов		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельная работа № 1. Подготовить реферат: «Значение знаний о психологии для современной профессиональной деятельности»	1	
Тема 1.2. Взаимосвязь общения и деятельности	Содержание учебного материала		
	Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Способности – важное условие профессиональной деятельности. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга. Деловое общение. Формы общения: непосредственное, опосредованное; прямое, косвенное; межличностное, массовое. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.	1	1, 2
	Практические занятия	2	-
	Практическое занятие № 2. Составление согласованного перечня проблем психологии торговли и способов решения каждой из этих проблем.		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельная работа № 2. Подготовка сообщений на темы Толь психологии в сфере продаж различных групп товаров	1	-
Раздел 2. Психология торговли как отрасль психологического знания			
Тема 2.1. Профессиограмма работника торговли	Содержание учебного материала		
	Профессиограмма продавца. Исторические аспекты профессии продавца. Характеристика современного этапа профессии продавца. Предмет труда продавца. Профессиональная цель и задачи. Средства труда. Этапы деятельности. Условия труда. Характеристика профессиональной среды.	1	1, 2
	Практические занятия	2	-
	Практические занятия № 3. Изучение и составление профессиограммы работника торговли		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	

	Самостоятельная работа № 3. Изучение Карты наблюдения Дмитриевой, Дворцовой		
Тема 2.2. Профессионально-важные качества продавца	Содержание учебного материала		
	Профессионально-важные качества продавца. Сенсорные. Перцептивные. Attentionные. Мнемические. Мыслительные. Коммуникативные. Речевые. Эмоционально-волевые качества.	2	1,2
	Практические занятия	2	-
	Практическое занятие № 4. Определение ПВК необходимых для работника торговли		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельная работа № 4. Проведение наблюдения в магазине за работой продавца и заполнение Карты наблюдения.	1	
Тема 2.3. Психология покупателей	Содержание учебного материала		
	Различные подходы к типологии покупателей. Мотивы покупок. Потребности покупателей. Продавец в ожиданиях покупателя.	2	2
	Практические занятия	2	-
	Практическое занятие № 5. выделение типов покупателей и выработка индивидуального подхода к ним		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельная работа № 5. Проведение наблюдения в магазине за действиями покупателя и заполнение Карты наблюдения.	1	
Тема 2.4. Профессионализм продавца и эффективность его труда	Содержание учебного материала		
	Составляющие профессионализма продавца: взаимодействие с покупателями, с товаром, с техническими средствами труда, профессиональное взаимодействие. Различные подходы к понятию «эффективность» в психологии. Критерии эффективности профессиональной деятельности продавца и способы ее оценки. Психологические факторы эффективности труда продавцов	2	1,2
	Практические занятия	2	-
	Практическое занятие № 6. Составить представление о профессионализме продавца и эффективности его труда		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельная работа № 6. Разработка собственной методики для оценки факторов привлекательности магазина для клиентов (или использование готовой анкеты)	1	
Тема 2.5. Взаимодействие продавца с покупателями. Клиент-центрированный подход в работе продавца.	Содержание учебного материала		
	Умение продавца установить контакт. Искусство выяснения потребности. Реагирование на запрос. Устранение страхов и недовольств покупателей. Завершение коммуникации. Положительная и отрицательная модели обслуживания. Сущность клиент-центрированного подхода. Основные принципы клиент-центрированного подхода. Формирование ориентации на клиента.	2	1,2

	Практические занятия	2	-
	Практическое занятие № 7. Составить представление о клиентцентрированности при взаимодействии продавца и покупателя		
Тема 2.6 Основные аспекты деятельности психолога в торговой организации: психологическое обеспечение профессиональной деятельности продавцов	Содержание учебного материала		
	Профессиональное самоопределение. Профессиональный отбор. Профессиональное обучение. Профессиональная адаптация. Оценка персонала. Профессиональная аттестация. Повышение квалификации. Выход из профессии. Содержание работы психолога на каждом этапе профессионализации продавца.	2	1,2
Тема 2.7 Тренинг продаж как одна из форм работы с персоналом торговых организаций.	Содержание учебного материала		
	Принципы организации обучения продажам в компании. Типы тренингов по продажам. Тренинг продаж: процессный подход, Социально-психологический тренинг продаж. Тренинг продаж: формула успеха. Переговорный тренинг продаж. Продажи-презентации. Продажа как процесс консультирования. Продажа как стратегический процесс. Специальные тренинги продаж.	2	1,2
	Практические занятия		
	Практическое занятие № 8. Отработка способов работы с покупателями в форме тренингов продаж. Дифференцированный зачет	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельная работа № 7. Изучение литературы по теме	1	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			
Всего:		39	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: УМК, рабочее место преподавателя, наличие посадочных мест, наглядные пособия (схемы: виды нарушений развития; виды помощи детям в разных соц.системах и др.).

Технические средства обучения: мультимедийная установка, ПК.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Шеламова, Г.М. Психология общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2018. - 128 с.

Дополнительная литература

1. Иванников, В.А. Психология: учебник для СПО / В.А. Иванников. - М.: Юрайт, 2018. - 480 с. - (Серия: Профессиональное образование).

2. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/456862>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущей и промежуточной аттестации.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать профессиональную этику (НСРФ); – соблюдать культуры торгового обслуживания покупателей (НСРФ); – избегать конфликтные ситуации (НСРФ). 	<p>Оценка результатов выполнения заданий на практических занятиях № 1-8</p> <p>Оценка результатов выполнения самостоятельной работы № 1-7</p> <p>Оценка результатов промежуточной аттестации</p>
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> – профессиональную этику (НСРФ); – культуру торгового обслуживания покупателей (НСРФ). 	<p>Оценка результатов тестирования, устного опроса по темам № 1.1. – 5.4.</p> <p>Оценка результатов выполнения самостоятельной работы № 1-7</p> <p>Оценка результатов промежуточной аттестации</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только формирование профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений:

Результаты освоения ОК, ПК	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-проявляет интерес к будущей профессии, понимает значимость	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-выбирает и применяет способы организации собственной деятельности при выполнении задач, анализирует результаты, делает выводы об эффективности	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-демонстрирует способности к принятию решений в различных ситуациях	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-обосновывает способы сбора, обработки и анализа данных. Выполняет поиск необходимой информации с использованием различных источников, включая электронные,	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных тех-	-проявляет навыки использования информационно-коммуникационных технологий, анализирует и применяет полученные данные в профессио-	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7

нологий	нальной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	-координирует действия с другими участниками общения, контролирует своё поведение, умеет корректно общаться с клиентами, коллегами и руководством	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	-проявляет ответственность при выполнении заданий, способен отвечать за работу команды	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	-демонстрирует возможности личностного развития, профессионального роста	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	-проявляет способности ориентации в условиях частой смены технологии	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-8, самостоятельной работы № 1-7