



## **Введение**

Требования работодателей к современному специалисту, а также федеральный государственный образовательный стандарт ориентированы, прежде всего, на умения самостоятельной деятельности и творческий подход к специальности. Профессиональный рост специалиста, его социальная востребованность, как никогда зависят от умений проявить инициативу, решить нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию самостоятельных действий. Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой обучающихся, в том числе и их самостоятельной работой.

Методические указания по выполнению самостоятельных работ по дисциплине ОПД.02 «Основы культуры профессионального общения» созданы Вам в помощь для работы во внеурочное время.

Наличие положительной оценки (отметки о выполнении) каждого вида самостоятельной работы необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому в случае невыполнения работы по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за самостоятельную работу Вы должны найти время для ее выполнения или передачи.

Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж (консультацию) с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы.

**Внимание!** Если в процессе выполнения заданий для самостоятельной работы возникают вопросы, разрешить которые Вам не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений

## 1. Перечень внеаудиторной самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела	Кол-во часов	Вид самостоятельной работы	Форма контроля
1	РАЗДЕЛ 1 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ	3  3	1. Личный имидж мастера, количество постоянных клиентов и заработная плата, – какая связь? (доклад)  2. Культура поведения, манеры (работа с интернет источниками)	Защита творческих работ в форме докладов  Выступление на уроке
2	РАЗДЕЛ 2 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ	3  3	1. Правила поведенческого этикета (информационное сообщение).  2. Наилучшие темы для общения мастера и клиента (памятка).	Письменное сообщение  Выступление на уроке
3	РАЗДЕЛ 3. ТЕМПЕРАМЕНТ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	2	1. Приемы повышения стрессоустойчивости мастера (памятка).	Письменное сообщение  Выступление на уроке
4	РАЗДЕЛ 4 КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	2	2. Сложные ситуации в обслуживании Клиентов (анализ).	Выступление на уроке
	Всего	16		

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

**РАЗДЕЛ 1: РАЗДЕЛ 1 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТТЕМА: Личный имидж мастера, количество постоянных клиентов и заработная плата, – какая связь?**

**САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА №1**

**Задание для самостоятельной работы: Выполнить доклад по теме: «Личный имидж мастера, количество постоянных клиентов и заработная плата, – какая связь?»**

**Время на выполнение 3 ч.**

**Цели:**

- закрепить знания основных понятий, изучаемых дисциплиной;
- закрепить навыки пользования дополнительной литературой

**Форма контроля:**

- Защита творческих работ в форме докладов
- Выступление на уроке

**Алгоритм самостоятельной работы над докладом на заданную тему:**

1. Ознакомьтесь с предлагаемой темой сообщения.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников и подготовьте их для работы
3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.
4. Повторите лекционный материал по теме доклада.
5. Изучите материал, касающийся темы доклада не менее чем по двум рекомендованным источникам.
6. Составьте план доклада, запишите его.
7. Еще раз внимательно прочтите текст выбранных источников информации, стараясь понять общее содержание и выделить из контекста значение незнакомых слов и терминов.
8. Обратитесь к словарю, чтобы найти значения незнакомых слов.
9. Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана.
10. Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания.
11. Составьте окончательный текст доклада.
12. Оформите материал в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».
13. Прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
14. Ответьте после чтения на вопросы и задания к текстам источников.
15. Восстановите последовательность изложения текста доклада (что очень целесообразно), пересказав его устно после завершения работы над вопросами и заданиями.
16. Проводите самоконтроль не только после окончания работы над докладом, но и непосредственно в ходе нее, чтобы не только сразу обнаружить ошибку, но и установить ее причину.
17. Сформулируйте вопросы и проблемы, желательные для обсуждения на занятии.
18. Проверьте еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
19. Еще раз устно проговорите свой доклад в соответствии с планом.

20. Защита подготовленного доклада проходит в устной форме, чтобы получить навык устного изложения и научиться отстаивать свою точку зрения, если вы убеждены в своей правоте.
21. Пользуйтесь планом доклада и зачитывайте отдельные небольшие части, строки или цитаты.
22. Соблюдайте регламент – время изложения информации с одного печатного листа приблизительно равно 4-5 минутам.

### **Критерии оценки:**

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий  
Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий  
Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий  
Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

## **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА №2**

### **Задание для самостоятельной работы:**

Выполнить подобрать информацию по теме «Культура поведения, манеры»

**Время на выполнение** 3 ч.

### **Цели:**

- научиться самостоятельно искать, отбирать, систематизировать и оформлять в виде сообщения информацию по заданной теме;
- получить опыт публичного выступления.

### **Форма контроля:**

- Защита творческих работ в форме докладов
- Выступление на уроке

### **Алгоритм действий:**

#### **Форма контроля:**

- Защита творческих работ в форме докладов
- Выступление на уроке

### **Алгоритм самостоятельной работы над докладом на заданную тему:**

#### **Алгоритм самостоятельной работы с Интернет-ресурсами на заданную тему.**

1. Ознакомьтесь с предлагаемыми темами заданий.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников и подготовьте их для работы.
3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.
4. Повторение лекционный материал по заданной теме.
5. Внимательно изучите тему и формулировку задания.
6. Выпишите термины, чтобы определить объект поиска.
7. Откройте браузер и воспользуйтесь наиболее распространенными поисковыми машинами (Яндекс, Google, Rambler, Mail или Nigma).
8. Воспользуйтесь электронными словарями.
9. Поочередно вводите в строку поиска электронного словаря предложенные преподавателем термины.
10. Изучите все значения термина
11. Заполните форму отчета согласно требованиям (можно копировать фрагменты информации с сайтов).

12. Обязательно скопируйте адреса сайтов, информацией которых воспользовались, чтобы составить список источников в своем отчете.
13. Оформите материал в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».
14. Проверьте еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
15. Соблюдайте регламент по объему найденной информации.

**Форма отчета** для сообщения: сообщение оформляется в тетрадях для самостоятельных работ или текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14.

Отчет текстовом файлом должен иметь следующую структуру:

1. Титульный лист.
2. Текст сообщения.
3. Список использованных источников

**Критерии оценки:**

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%–89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

## **РАЗДЕЛ 2 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

### **ТЕМА: Культура общения и речевой ЭТИКЕТ мастера-парикмахера**

#### **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА №3**

**Задание для самостоятельной работы:** Составить информационное сообщение по теме: «Правила поведенческого этикет»

**Время на выполнение** 3 ч.

**Цели:**

- закрепить знания основных понятий, изучаемых дисциплиной;
- закрепить навыки пользования дополнительной литературой

**Форма контроля:**

- Защита творческих работ в форме информационного сообщения
- Выступление на уроке

**Алгоритм самостоятельной работы над информационным сообщением на заданную тему:**

1. Ознакомьтесь с предлагаемой темой сообщения.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников и подготовьте их для работы
3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.
4. Повторите лекционный материал по теме доклада.
5. Изучите материал, касающийся темы доклада не менее чем по двум рекомендованным источникам.
6. Составьте план доклада, запишите его.
7. Еще раз внимательно прочтите текст выбранных источников информации, стараясь понять общее содержание и выделить из контекста значение незнакомых слов и терминов.
8. Обратитесь к словарю, чтобы найти значения незнакомых слов.
9. Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана.
10. Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания.

11. Составьте окончательный текст доклада.
12. Оформите материал в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».
13. Прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
14. Ответьте после чтения на вопросы и задания к текстам источников.
15. Восстановите последовательность изложения текста доклада (что очень целесообразно), пересказав его устно после завершения работы над вопросами и заданиями.
16. Проводите самоконтроль не только после окончания работы над докладом, но и непосредственно в ходе нее, чтобы не только сразу обнаружить ошибку, но и установить ее причину.
17. Сформулируйте вопросы и проблемы, желательные для обсуждения на занятии.
18. Проверьте еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
19. Еще раз устно проговорите свой доклад в соответствии с планом.
20. Защита подготовленного доклада проходит в устной форме, чтобы получить навык устного изложения и научиться отстаивать свою точку зрения, если вы убеждены в своей правоте.
21. Пользуйтесь планом доклада и зачитывайте отдельные небольшие части, строки или цитаты.
22. Соблюдайте регламент – время изложения информации с одного печатного листа приблизительно равно 4-5 минутам.

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%–89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

## **ТЕМА 2.2. Психология и проф.общение**

### **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА №4**

**Задание для самостоятельной работы:** Составить информационное сообщение по теме:

«Наилучшие темы для общения мастера и клиента»

**Время на выполнение** 3 ч.

**Цели:**

- закрепить знания основных понятий, изучаемых дисциплиной;
- закрепить навыки пользования дополнительной литературой

**Форма контроля:**

- Защита творческих работ в форме информационного сообщения
- Выступление на уроке

**Алгоритм самостоятельной работы** над информационным сообщением на заданную тему:

Памятка — краткое нормативное, производственно-практическое или

справочное издание (пособие), содержащее самые важные сведения, которыми надо руководствоваться, выполняя какую-либо операцию или осуществляя некоторую деятельность.

Для составления памятки по заданной теме нужно найти информацию с разных источников (сеть Internet, энциклопедии, практические пособия, учебная литература), изучить ее и выписать тезисы (основные мысли или основные действия).

Памятка составляется индивидуально.

Работа должна быть представлена на бумаге формата А4 в печатном (компьютерном) или рукописном варианте.

Составление тезисов (перечня действий)

1. Предварительно изучите информацию по заданной теме с разных источников (сеть Internet, энциклопедии, практические пособия, учебная литература), продумайте цель, которую вы ставите, приступая к работе над ней.
2. Внимательно изучите информацию, определите её основную мысль.
3. Разделите информацию по заданной теме на смысловые части, определите микротемы.
4. Сформулируйте пункты плана, логически и последовательно связав их между собой.
5. Воспринимая текстовую информацию, стремитесь чётко представить себе, что является главным для автора, а что для вас.
6. Выберите для тезисов основные идеи и положения, отделив важные детали от подробностей, запишите их словами автора или собственными словами, разместив в определённой последовательности.
7. Руководствуйтесь основным принципом тезирования текста — не допускайте искажения содержания.
8. Составьте тезисы, а затем, используя эти материалы, оформите памятку- на листе А4.

Структура памятки

Объем работы: 1-3 листа

Критерии оценивания:

Памятка составлена верно, если:

- составленная памятка, соответствует изучаемому материалу, соблюдены требования к составлению тезисов;
- основные требования к оформлению памятки соблюдены, но при этом допущены недочеты, например: имеются неточности в формулировке тезисов, пропущены некоторые действия, имеются упущения в оформлении;

Памятка составлена не верно, если:

- содержание памятки не соответствует изучаемой теме, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

### **РАЗДЕЛ 3. ТЕМПЕРАМЕНТ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ**

#### **ТЕМА 3.1: Психологические подходы к различным типам клиентов.**

#### **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА №5**

- **Задание для самостоятельной работы:** Провести аналитическую работу по теме: «Приемы повышения стрессоустойчивости мастера».

**Время на выполнение 2ч.**

**Цели:**



- развитие умений и навыков самостоятельно анализировать необходимую информацию, расширять свой кругозор
- закрепить знания основных понятий, изучаемых дисциплиной;
- закрепить навыки пользования дополнительной литературой

**Форма контроля:**

- Защита творческих работ в форме информационного сообщения
- Выступление на уроке

**Алгоритм самостоятельной работы над информационным сообщением на заданную тему:**

**Алгоритм самостоятельной работы со словарями.**

1. Постарайтесь найти аналогичные проекты и вникнуть в тему.
  - Изучите общую картину и сформулируйте вопросы. Пространство для поиска может быть слишком широким, поэтому установите границы.
  - оцените найденную информацию и посмотрите, нет ли в ней лишних данных.
2. Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий
3. Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий
4. Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий
5. Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

**РАЗДЕЛ 4 КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА №6**

**ТЕМА 4.1: Конфликты в деловом общении**

**Задание для самостоятельной работы:** найти в различных словарях значение терминов по теме «Конфликты. Стресс»

**Время на выполнение 2 ч.**

**Цели:**

- закрепить знания основных понятий, изучаемых дисциплиной;
- закрепить навыки пользования дополнительной литературой

**Форма контроля:**

- Защита творческих работ в форме информационного сообщения
- Выступление на уроке

**Алгоритм самостоятельной работы**

**Алгоритм самостоятельной работы со словарями.**

1. Ознакомьтесь с предлагаемыми темами заданий.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников и подготовьте их для работы.
3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.
4. Повторение лекционный материал по заданной теме.
5. Внимательно изучите тему и формулировку задания.
6. Выпишите термины, чтобы определить объект поиска.
7. Воспользуйтесь электронными словарями.
8. Поочередно вводите в строку поиска электронного словаря предложенные преподавателем термины.
9. Изучите все значения термина

10. Заполните форму отчета согласно требованиям (можно копировать фрагменты информации с сайтов).
11. Обязательно скопируйте адреса сайтов, информацией которых воспользовались, чтобы составить список источников в своем отчете.
12. Оформите материал в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».
13. Проверьте еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
14. Соблюдайте регламент по объему найденной информации

### 3. СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ

#### Основная литература:

1. . Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. Учебник для НПО М.: « Академия» 2017г. Текст непосредственный
2. 2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие для СПО М.: «Академия» 2016г Текст непосредственный
4. Шеламова, Галина Михайловна Деловая культура и психология общения. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Шеламова Галина Михайловна. - М.: Академия (Academia), 2016. - 270 с.Текст непосредственный
5. Арушанова, А.Г. Игровые диалоги. 5-8 лет. Развитие речи и культуры общения. Арушанова А.Г., Иванкова Р.А. / А.Г. Арушанова, Р.А. Иванкова. - Москва: СИНТЕГ, 2018. - 279 с. Текст непосредственный
6. Грехнев, В.С. Культура педагогического общения: Книга для учителя / В.С. Грехнев. - М.: Просвещение, 2016. - 144 с Текст непосредственный

#### Дополнительная литература:

1. Ильющенко, Н.С. Discovering Britain. Практикум по культуре речевого общения. Великобритания. Учебное пособие с ключами к заданиям / Н.С. Ильющенко. - М.: Книжный дом "Университет" (КДУ), 2017. - 985 с. Текст непосредственный
2. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи. Учебное пособие для бакалавриата / С.И. Самыгин. - М.: КноРус, 2018. - 886 с. Текст непосредственный
3. Тарнаева, Л. П. Культура и общение. Пишем по – английски /Culture and Communication / Л.П. Тарнаева. - М.: Союз, 2016. - 240 с. Текст непосредственный
4. Шокарева, Алина Дворянская семья. Культура общения. Русское столичное дворянство первой половины XIX века / Алина Шокарева. - Москва: Высшая школа, 2017. - 928 с.Текст непосредственный

#### Интернет-источники:

1. <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-i-kultura-obscheniya-lichnosti> дата обращения 03.05.2021
2. [https://studref.com/704891/sotsiologiya/kultura\\_professionalnogo\\_obscheniya\\_osnovnye\\_ponyatiya](https://studref.com/704891/sotsiologiya/kultura_professionalnogo_obscheniya_osnovnye_ponyatiya) дата обращения 15.05.2021
3. [https://www.sgu.ru/sites/default/files/textdocsfiles/2013/07/15/statya\\_vakulich\\_idpo.pdf](https://www.sgu.ru/sites/default/files/textdocsfiles/2013/07/15/statya_vakulich_idpo.pdf) дата обращения 25.05.2021
4. <https://rusplt.ru/sub/culture/kultura-obscheniya-internete-29885.html> дата обращения 19.05.2021