

Министерство образования и науки Республики Башкортостан
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено
на заседании МС
Протокол № 1
от « 30 » 08 2024 г.

Рассмотрено
на заседании ПЦК
профессионального цикла
Протокол № 1 от « 30 » 08 2024 г.
Председатель ПЦК _____ Г.Ф.Ямаева

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

43.02.17 ТЕХНОЛОГИИ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ

Разработала преподаватель: _____ А.Б. Пастернак

Пояснительная записка

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации» является инструментом формирования общих и профессиональных компетенций по специальности ФГОС, обеспечивающим развитие личностных качеств обучающихся и повышение их трудовой и профессиональной мобильности.

Самостоятельная работа – целенаправленная, внутренне мотивированная структурированная самим объектом деятельность обучающегося по совокупности выполняемых действий и корригируемая им по процессу и результату деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и нормативной документацией, необходимыми для углубленного изучения Психология общения, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы являются:

- овладение знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

Выполнение самостоятельной работы позволяет формировать и развивать **общие компетенции**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются **умения и знания**

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития: - соблюдать принципы деловой коммуникации - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях - управлять и развивать профессиональное сообщество - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)	Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции:

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее – ПК), соответствующими выбранным видам деятельности

Виды деятельности	Профессиональные компетенции, соответствующие видам деятельности
предоставление визажных услуг (по выбору)	ПК 1.1. Моделировать, осуществлять коррекцию, окрашивание бровей и ресниц с использованием различных техник. ПК 1.2. Выполнять химическую и биохимическую завивку ресниц. ПК 1.3. Выполнять салонный и специфический макияж. ПК 1.4. Выполнять рисунки или их элементы на лице и теле в различных художественных техниках. ПК 1.5 Разрабатывать концепцию образа индивидуального стиля заказчика и коллекции образов. ПК 1.6. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении визажных услуг.
предоставление косметических услуг (по выбору)	ПК 1.1. Выполнять косметические услуги по уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте. ПК 1.2. Выполнять косметические услуги по уходу за телом. ПК 1.3. Выполнять услуги по оформлению бровей и ресниц различными техниками с учетом запроса клиента. ПК 1.4 Выполнять коррекцию волосяного покрова различных частей тела. ПК 1.5. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении косметических услуг.
предоставление маникюрных и педикюрных услуг (по выбору)	ПК 2.1. Выполнять маникюрные услуги. ПК 2.2. Выполнять педикюрные услуги. ПК 2.3. Выполнять услуги по моделированию и дизайну ногтей. ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении маникюрных и педикюрных услуг.
предоставление парикмахерских услуг (по выбору)	ПК 1.1. Разрабатывать и выполнять классические и современные, коммерческие женские, мужские (в том числе оформление усов и бороды), детские стрижки волос различными инструментами и техниками. ПК 1.2. Выполнять химическое воздействие (включая завивку и

	<p>выпрямление волос) с использованием современных технологий.</p> <p>ПК 1.3. Выполнять простые и сложные виды окрашивания волос с учетом запроса клиента.</p> <p>ПК 1.4. Разрабатывать и выполнять классические и современные, коммерческие укладки и прически на волосах различной длины различными инструментами и техниками.</p> <p>ПК 1.5. Моделировать прически различного назначения на волосах различной длины с применением украшений и постижерных изделий с учетом тенденций моды.</p> <p>ПК 1.6. Выполнять эскизы и схемы для разработки инструкционно-технологических карт.</p> <p>ПК 1.7. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении парикмахерских услуг.</p>
--	--

Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных	ЛР 8

групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности	ЛР 17
Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью	ЛР 18
Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу	ЛР 19

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-исследовательской литературой и нормативной документацией.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

В учебном процессе профессионального образования выделяют аудиторную и **внеаудиторную самостоятельную работу**, которая может осуществляться как во внеучебное, так и в учебное время. По форме организации взаимодействия участников образовательного процесса выделяют групповую и индивидуальную самостоятельную работу.

Аудиторная самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, которую обучающийся выполняет индивидуально или в группе по заданию и под руководством преподавателя на учебных занятиях по учебной дисциплине и/или междисциплинарному курсу профессионального модуля.

Внеаудиторная самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, которую обучающийся выполняет в установленное время и в установленном объеме индивидуально или в группе, без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформированными ранее представлениями о порядке и правильности выполнения действий.

Индивидуальная самостоятельная работа планируется преподавателем и выполняется обучающимся с учетом уровня его персональной готовности и способности к выполнению заданий определенного уровня сложности. Организация индивидуальной самостоятельной работы направлена на изменение динамики познавательной активности и самостоятельности обучающегося.

Групповая самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя группами обучающихся постоянного или переменного состава, объединенными общими целями и

задачами деятельности посредством взаимодействия в процессе выполнения индивидуальных заданий каждым участником работы в соответствии с общей целью; обязательной взаимной проверкой результатов работы каждого, помощью и разъяснением друг другу возникающих затруднений, формулированием общего вывода на основании обобщения результатов, полученных каждым членом группы, и соотнесения вывода с поставленной в начале работы целью.

Самостоятельная работа определяется содержанием учебной дисциплины /профессионального модуля и степенью подготовленности обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

для овладения знаниями:

чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
составление плана текста;
графическое изображение структуры текста;
конспектирование текста; выписки из текста;
работа со словарями и справочниками;
ознакомление с нормативными документами;
учебно-исследовательская работа;
использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов
и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

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, ребусов, кроссвордов, глоссария для систематизации учебного материала;
изучение нормативных материалов; словарей, справочников;
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, заданий в тестовой форме и др.;

для формирования умений:

решение задач и упражнений по образцу;
решение вариативных задач и упражнений; составление схем;
выполнение расчетно-графических работ;
решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
подготовка к деловым и ролевым играм;
проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
подготовка презентаций, творческих проектов;
подготовка курсовых и выпускных работ;
рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Виды заданий для самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику профессии/специальности, изучаемой учебной дисциплины/профессионального модуля, индивидуальные особенности обучающегося.

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Ежедневно обучающийся должен уделять выполнению внеаудиторной самостоятельной работы в среднем **не менее 3 часов**.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, правил оформления документов, формы контроля выполненного задания.

Выполняя самостоятельную работу, **обучающийся может:**

предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельного изучения;
в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по ее результатам;
предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
использовать для самостоятельной работы учебные и методические пособия, другие разработки и Интернет ресурсы сверх предложенного преподавателем перечня;
использовать контроль и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

При выполнении самостоятельной работы необходимо:

освоить вопросы, выносимые на самостоятельную работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой по данной учебной дисциплине.

планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем.

самостоятельную работу обучающийся должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой по учебной дисциплине.

выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проводиться в письменной, устной или смешанной форме с представлением продукта деятельности обучающегося.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы могут быть использованы зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ, портфолио достижений, устный опрос, просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; самопроверка, взаимопроверка выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; зачет и др.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы обучающегося являются:

уровень освоения обучающимся учебного материала;
уровень сформированности умений обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
уровень сформированности умений обучающегося активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;
уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;
обоснованность и четкость изложения ответа;
оформление материала в соответствии с требованиями;
умение четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;
умение показать, проанализировать варианты действий;
умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать ее.

Рекомендации по составлению плана

План – это схематически записанная совокупность коротко сформулированных мыслей-заголовков. По образному выражению, – это «скелет произведения». Форма записи в виде плана чрезвычайно важна для организации умственного труда, для развития навыка четкого формулирования и умения вести другие виды записей.

Общие правила составления плана при работе с текстом.

1. Для составления плана необходимо прочитать текст про себя, продумать прочитанное.
2. Разбить текст на смысловые части и озаглавить их. В заголовках надо передать главную мысль каждого фрагмента.
3. Проверить, отражают ли пункты плана основную мысль текста, связан ли последующий пункт плана с предыдущим.
4. Проверить, можно ли, руководствуясь этим планом, раскрыть основную мысль текста

Требования к плану

1. Пункты плана можно и нужно фиксировать немедленно, уже в процессе первоначального чтения, а не откладывать его составление, как иногда советуют, до повторного чтения. По окончании первоначального чтения, в дальнейшей работе, план может исправляться и уточняться.
2. Составляя план при чтении, прежде всего, стараются определить границы мыслей, т.е. те места, где кончается одна мысль и начинается другая. Эти места в книге тотчас помечают. Нужным отрывкам дают заголовок, формулируя пункт плана.
3. Самое сложное в работе над планом – сформулировать заголовки. Приступая к формулированию, ищите в тексте опорные словосочетания, они помогут.
4. Прежде чем план перенести в тетрадь, следует прикинуть его на черновике – отточить формулировки.

Рекомендации по конспектированию текста

Конспектирование — процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста.

Результат конспектирования — запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

Для того чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

- ориентироваться в общей композиции текста (уметь определить вступление, основную часть, заключение);
- увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения автором информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли;
- выявить «ключевые» мысли, т.е. основные смысловые вехи, на которые «нанизано» все содержание текста;
- определить детализирующую информацию;
- лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Требования к оформлению кроссворда

- вопросы должны быть сформулированы четко;
- ответы следует писать без грамматических ошибок в единственном числе, именительном падеже.

Рекомендации к написанию реферата

Примерная структура реферата:

- титульный лист (оформляется по форме); введение (обоснование актуальности темы); основная часть; адекватность подобранной литературы, правильное её оформление

Требования к оформлению реферата:

объем реферата должен быть достаточным для раскрытия темы реферата;
реферат должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения;
по ходу изложения текста должны иметься ссылки на используемую литературу;
уместное использование иллюстрации (таблицы, графики, схемы)
правильное оформление библиографии

Объем реферата может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем. Со 2 страницы текст печатается через два интервала или пишется от руки на одной стороне листа формата А-4. Поля слева – 3 см, поля справа – 1 см, поля сверху и снизу – 2 см. Нумерация страниц начинается после титульного листа.

Критерии оценки реферата:

Актуальность темы исследования. Соответствие содержания теме. Глубина проработки материала. Правильность и полнота использования источников. Соответствие оформления реферата стандартам.

Процедура защиты реферата

Содержание выступления (до 10 минут). Обоснование актуальности темы. Изложение поставленных целей и задач. Описание структуры основной части. Сообщение об итогах выполненной работы и полученных выводах. Продуманная демонстрация иллюстративного материала (в тех случаях, где это требуется).

Рекомендации по созданию презентации

Презентация это набор слайдов (страниц), оформленных в соответствии с каким- то принятым стилем. Последовательность показа слайдов может меняться в процессе демонстрации презентации.

Каждый слайд может включать в себя

- различные формы представления информации (текст, таблицы, диаграммы, изображения, звук, видео)
- анимацию появления объектов на слайде и анимацию смены слайдов. Титульный слайд должен содержать название презентации, её автора. На втором слайде может быть представлен план презентации, основные разделы или вопросы, которые будут рассмотрены.

Старайтесь придерживаться принципа: один слайд - одна мысль.

Убедительными бывают презентации, когда на одном слайде даётся тезис и несколько его доказательств.

Выводы всегда должны быть даны лаконично на отдельном слайде. Объекты на слайдах могут сразу присутствовать, а могут возникать на них в нужный момент по желанию докладчика, что усиливает наглядность доклада и привлекает внимание аудитории именно к тому объекту или тексту, о которых в данный момент идет речь.

Планирование презентации

- определение целей
- изучение аудитории
- формирование структуры и логики подачи материала

Разработка презентации

- вертикальная и горизонтальная логика
- содержание и соотношение текстовой и графической информации
- заполнение слайдов информацией
- настройка анимации

Репетиция презентации

Перед презентацией обязательно нужно провести репетицию. На ней вы сможете понять, где могут возникнуть трудности, почувствовать реальный хронометраж презентации, а также исправить замеченные по ходу ошибки.

Порядок вывода объектов на экран следующий:

- заголовок слайда (анонс информации)
- основная информация
- дополнительная (поясняющая, иллюстрирующая, навигационная) информация.

Основной материал (основная смысловая нагрузка) необходимо выделить, чтобы он первым бросался в глаза при демонстрации слайда. Выделение можно осуществить размером объекта, цветом, спецэффектами, порядком появления на экране.

Дополнительный материал предназначен для подчеркивания основной мысли слайда. В качестве дополнительной информации может выступать графика.

Важно учитывать, что к презентации применяется правило: «Краткость – сестра таланта». На слайды попадают только самые важные тезисы, самые необходимые («говорящие») данные, а также, весьма желательно, графический материал: диаграммы, иллюстрации, фотографии всегда лучше воспринимаются аудиторией.

Материал на слайде лучше располагать максимально равномерно по всей площади, не оставляя крупных пустых пространств.

Текст, размещенный на слайде, должен быть хорошо виден и удобочитаем.

Используйте на слайде один или несколько, но гармоничных шрифтов. Можно использовать для смыслового выделения разные начертания одного шрифта.

Используйте анимацию для порядка появления объектов на слайде, но не перенасыщайте спецэффектами.

Для целостности восприятия презентация выполняется в едином стиле. Это может быть или единый фон, или какой-либо повторяющийся на каждом слайде элемент.

Критерии оценки презентации

Структура презентации	Максимальное количество баллов
• Наличие титульного слайда с заголовком	5
• Логическая последовательность информации на слайдах	10
• Наличие понятной навигации	10
• Отмечены информационные ресурсы	5
Содержание	
• Сформулирована цель работы	5
• Понятны задачи и ход работы	5
• Информация изложена полно и четко	10
• Ошибки отсутствуют	10
• Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	10

• Сделаны выводы	5
Оформление презентации	
• Единый стиль оформления	10
• Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	10
• Использовано не более трёх цветов шрифта на слайде	5
• Анимация присутствует только там где она уместна	10
• Все ссылки работают	10
• Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	10
• Ключевые слова в тексте выделены	10
Эффект презентации	
• Общее впечатление от просмотра презентации	10
ОБЩИЕ БАЛЛЫ	150
Окончательная оценка:	

Форма оценивания: от 130 до 150 — оценка 5 от 100 до 130 — оценка 4 от 70 до 100 — оценка 3 менее 70 - презентация нуждается в доработке

Самостоятельной работы составляет 10 часов.

Тематика
внеаудиторных самостоятельных работ по ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

Тема	Кол-во часов	Вид внеаудиторной самостоятельной работы	Форма контроля
Раздел 1. Виды деловой коммуникации			
Тема 1.1 Понятие деловой коммуникации	2	Найти и проанализировать примеры соответствия вербальной и невербальной коммуникации героев художественных фильмов	Защита реферата
Раздел 2. Основы клиентоведения			
Тема 2.2 Типология клиентов	2	Составить рейтинг из 10 салонов красоты на основе анализа информации о салоне красоты (по сайту или отзывам клиента) по объективным и субъективным критериям	Защита презентации
Раздел 3. Цифровая коммуникация			
Тема 3.1 Эффективная коммуникация в цифровой сфере	2	Составить письмо по шаблону о сотрудничестве с косметической	Защита презентации
Раздел 4. Методология построения сообщества			
Тема 4.1 Коммуникация в сообществе	2	Сформулировать ТОП-10 аккаунтов специалистов индустрии красоты с количеством подписчиков более 10 тыс. человек, проанализировать причины популярности	Устный опрос
Раздел.5. Профессиональная коммуникация			
Тема 5.1 Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работующего по найму)	2	Оформление официальной страницы специалиста индустрии красоты в социальных сетях	Работа с параграфом и устный опрос
ИТОГО	10		

Самостоятельная работа №1

Раздел 1. Виды деловой коммуникации.

Тема 1.1 Понятие деловой коммуникации.

Задание: Найти и проанализировать примеры соответствия вербальной и невербальной коммуникации героев художественных фильмов.

Форма представления задания: реферат.

Контроль качества выполненной работы: проверка реферата.

Критерии оценки выполненной работы:

Обоснование актуальности темы. Изложение поставленных целей и задач. Описание структуры основной части. Сообщение об итогах выполненной работы и полученных выводах. Продуманная демонстрация иллюстративного материала (в тех случаях, где это требуется).

Требования к выполнению:

Актуальность темы исследования. Соответствие содержания теме. Глубина проработки материала. Правильность и полнота использования источников. Соответствие оформления реферата стандартам.

Тема рефератов:

1. Организация времени и пространства при общении
2. Коммуникативные барьеры в общении
3. Авторитарная и диалогическая коммуникация
4. Вербальные средства общения
5. Невербальные средства общения
6. Особенности невербальной коммуникации в разных культурах
7. Управление вниманием при общении
8. Обратная связь в общении

В зависимости от темы при написании реферата могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка реферата включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.

Невербальное общение - это передача информации без использования слов. В художественной литературе невербальное общение может быть представлено следующими примерами:

1. Жесты и мимика персонажей, которые могут передавать их эмоциональное состояние, например, злость, радость, грусть или страх.
2. Описание внешнего вида персонажа, которое может сообщать о его характере, настроении, возрасте и т.д. Например, физические особенности и черты лица могут подчеркивать нервозность, усталость или безразличие героя.
3. Описание окружающей среды может сообщать о настроении или эмоциональном состоянии персонажей. Например, описание темной, дождливой ночи может передавать ощущение опасности или страха.
4. Форматирование текста может использоваться для передачи эмоций. Например, знаки препинания могут указывать на тональность выражения или подчеркивать сильные эмоции.
5. Описание звуков, ароматов и текстур может использоваться для передачи эмоций и ощущений, таких как страх, романтика или отвращение.

Невербальные элементы в рассказе Чехова "Дама с собачкой" Дмитрий Дмитрич Гуров. · Он ласково поманил к себе шпица, и когда, тот подошел, погрозил ему пальцем. Призыв, воля. · Тогда он пристально поглядел на нее и вдруг обнял и поцеловал в губы, и его

обдало запахом и влагой цветов, и тотчас же пугливо огляделся: не видел ли кто? Эмоциональный жест, выражает эмоции и показывает состояние Гурова в тот момент, неискренность. · На столе в номере был арбуз. Гуров отрезал себе ломоть и стал есть не спеша. Спокойствие, расслабленное состояние. · Он смотрел ей в неподвижные, испуганные глаза, целовал ее... · И часто на сквере или в саду, когда вблизи их никого не было, он вдруг привлекал ее к себе и целовал страстно. Неискренность. · Был нетерпеливо страстен, не отходил от нее ни на шаг. Выражает эмоции героя в тот момент. · Он долго ходил по комнате и вспоминал, и улыбался, и потом воспоминания переходили в мечты. Душевный подъем. · На улице он провожал взглядом женщин, искал нет похожей на нее... Эмоциональные переживания. · И в следующие ночи он спал дурно, все сидел в постели и думал или ходил из угла в угол. Нервозность, переживания. · Он вернулся к себе в номер и долго сидел на диване, не зная, что делать, потом обедал, потом долго спал. Эмоциональное истощение.

Задачи исследования:

1. Определить, насколько возможно применить к художественному кинотексту методы, выделенные на основе анализа произведений художественной литературы.
2. Рассмотреть характер взаимодействия вербального и невербального в художественном кинотексте.
3. На выбранном материале выявить основные механизмы смыслопорождения в художественном кинотексте и, при возможности, классифицировать их виды;
4. На основе выявленных механизмов смыслопорождения сформулировать характер кинодискурса конкретного режиссера.
5. Продемонстрировать возможность применения полученных выводов в филологической практике

Самостоятельная работа №2

Раздел 2. Основы клиентоведения

Тема 2.2 Типология клиентов

Цель Составить рейтинг из 10 салонов красоты на основе анализа информации о салоне красоты (по сайту или отзывам клиента) по объективным и субъективным критериям.

Задание: подготовить и оформить слайдовую презентацию

Форма представления задания: мультимедиа презентация

Контроль качества выполненной работы: просмотр мультимедиа презентации

Критерии оценки выполненной работы: Материал на слайде лучше располагать максимально равномерно по всей площади, не оставляя крупных пустых пространств.

Текст, размещенный на слайде, должен быть хорошо виден и удобочитаем.

Используйте на слайде один или несколько, но гармоничных шрифтов. Можно использовать для смыслового выделения разные начертания одного шрифта.

Используйте анимацию для порядка появления объектов на слайде, но не перенасыщайте спецэффектами.

Для целостности восприятия презентация выполняется в едином стиле. Это может быть или единый фон, или какой-либо повторяющийся на каждом слайде элемент.

Требования к выполнению:

Порядок вывода объектов на экран следующий:

- заголовок слайда (анонс информации)
- основная информация
- дополнительная (поясняющая, иллюстрирующая, навигационная) информация.

Основной материал (основная смысловая нагрузка) необходимо выделить, чтобы он первым бросался в глаза при демонстрации слайда. Выделение можно осуществить размером объекта, цветом, спецэффектами, порядком появления на экране.

Дополнительный материал предназначен для подчеркивания основной мысли слайда. В качестве дополнительной информации может выступать графика.

Важно учитывать, что к презентации применяется правило: «Краткость – сестра таланта». На слайды попадают только самые важные тезисы, самые необходимые («говорящие») данные, а также, весьма желательно, графический материал: диаграммы, иллюстрации, фотографии всегда лучше воспринимаются аудиторией

АНАЛИЗ

КОНКУРЕНТОВ

Анализ конкурентов салона красоты, разрешающий получение всей информации об иных участниках данного сегмента услуг на рынке, позволит определить модель развития для вашего предприятия.

Необходимо при этом понимать, чем руководствуются конкуренты, что и как они делают, какие у них намерения в дальнейшем.

Цель анализа конкурентов салона красоты

Допустим, Вы планируете открыть салон красоты, нашли для этого место с высокой проходимостью, определились с наименованием, приобрели нужные материалы. Как думаете – какую цену установить при реализации Ваших услуг? Несомненно, что стоимость нужна конкурентная, куда входят все затраты и прибыль. Вам нужно провести конкурентный анализ, то есть, необходимо пройтись по другим салонам красоты, ознакомиться с ценами на те или иные услуги, которые Ваш салон также планирует предоставлять. Изучите насколько широк выбор, присмотритесь к клиентам, как они относятся к ценам и какой вид услуг больше всего имеет спрос.

Что даст Вам анализ конкурентов?

Прежде всего Вы получите сведения о предприятиях, которые заняты в этой же сфере услуг и их работа может оказать влияние на прибыль Вашего предприятия. Если знаете конкурента в лицо, то сможете ориентироваться в рынке. Если Вы владеете действующим салоном красоты, то чётко знаете почему, например, стрижка волос в ближайшем салоне дешевле на 400 рублей. В случае Вашей осведомленности о стоимости услуг конкурентов, Вы понимаете, что они продают услуги дешевле, так как пользуются устаревшими технологиями. Имея информацию о конкурентах, Вы запросто можете их превзойти, акцентируя внимание в рекламе на то, чего не может предоставить качественно конкуренты, например, та же чистка лица по новейшим технологиям и многое другое.

Когда требуется изучение и анализ конкурентов салона красоты Вы будете иметь преимущества, проанализировав сильные и слабые стороны конкурентов, представления об их стратегиях, планах и реальных возможностях, когда будете разрабатывать свою стратегию процветания.

Сравнительный анализ конкурентов в отрасли может быть проведен очень подробно (вплоть до прогнозирования поведения конкурентов на несколько лет вперед), а может быть проведен достаточно емко для решения краткосрочных задач.

Возможные ситуации, в которых требуется проведение анализа конкурентного окружения: разработка маркетинговой стратегии, позиционирования услуги; прогнозирование плана продаж; разработка прайс-листа и ассортимента услуг; установление цены на услуги и процедуры; разработка услуги: выбор свойств, расходных материалов и ключевых характеристик; разработка стратегии продвижения услуги. Можно, зная поведение на рынке конкурентов, сделать прогноз их развития на ближайшие годы, но также можете и изучить их для краткосрочных выводов.

Какие существуют ситуации, требующие анализа конкурентов?

Существуют 5 критериев:
—планирование рыночной стратегии и выработка политики преподнесения услуги;
—планирование продаж;
—установление цен и разнообразие видов услуг;
—выбор качества услуги (подбор материалов, методов);
—разработка мероприятий для повышения спроса услуг Вашего салона.

Какие методы анализа конкурентов подходят салону красоты

WOT-анализ — способ планирования стратегии, которое состоит в установлении причин внутренней и внешней среды предприятия и разделении их на четыре категории: Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности) и Threats (угрозы). Короче говоря, это выявление сильных и слабых сторон салона, а также возможностей и угроз со стороны внешней окружающей среды, «S» и «W» - это положение предприятия, а «O» и «T» - внешние факторы. Анализ поможет оценить, имеет ли салон внутренние силы и ресурсы, чтобы воплотить потенциал устоять перед угрозами, и что необходимо незамедлительно устранить.

Опрос клиентов о конкурентах. Любой владелец предприятия задумывается над тем, у кого лучше, кто в чём уступает и обладает реальными преимуществами. На эти вопросы смогут ответить постоянные клиенты, поскольку именно они выбрали Ваш салон красоты, а не другой. Следует учесть, что на опросы могут не все постоянные клиенты отреагировать, однако можете упростить задачу. Для этого требуется составить простые анкеты с ясными вопросами, количество вопросов не должно превышать 2 листов, текст анкеты не должен быть мелким.

Важно также мотивировать клиентов, то есть дать понять им для чего проводится опрос.

Для этого необходимо:
—Обосновать цель опроса, объяснить им конечный результат.
—Приготовить подарки, призы, скидки на заказ и т.д., то есть проработать мотивацию.
—Разработать удобное для клиентов и для салона анкетирование;
—Предоставить время в разумных пределах.

Не стоит просить заполнить анкету дома и принести завтра или послезавтра. Клиент может не найти на это время.

Также не стоит давать слишком длительные сроки для заполнения, например, две недели, месяц. Клиент забудет об этом. Самым удобным сроком станет одна неделя. Пробный поход в салон красоты конкурентов.

Этот способ даст возможность наблюдать и изучать конкурентов в виде посетителя. Ваши агенты направляются в салоны конкурентов в качестве посетителей с целью выявления уровня обслуживания, методов работы с клиентурой и так далее.

При использовании данного метода необходима тщательная подготовка. В ходе подготовительных работ нужно: установить показатели оценок, количества предоставленных услуг за обусловленный промежуток времени; описать параметры услуги; приготовить бланки агента; проинструктировать агента; разъяснить, какие вопросы должны быть заданы в салоне конкурента.

Сбор информации из открытых источников (сайты, СМИ, реклама, соцсети). Анализ конкурентов проще начать с их сайтов, групп в социальных сетях. Текущее положение дел может показать новостная лента сайтов конкурентов, вакансии, основные клиенты.

Не забудьте изучить параметры сайтов: платный или бесплатный хостинг; наполненность информацией; стилистическое соответствие текста с уровнем целевой аудитории; оформление сайта; частота обновлений новостей; эргономичность сайта; представление дополнительных материалов на сайте.

Дальше изучите публикации в СМИ, при этом обратите внимание на статьи, пиар в печатных изданиях, рейтинг.

Критерии анализа: уровень журнала, газеты, отзывы о работе салона конкурентов иными

представителями рынка.
Анализ сайтов и СМИ легко провести своими силами, для чего администратор салона обязан знать на какие моменты стоит обращать внимание, способ фиксирования и адресата при передаче этой информации. Для удобства можете установить специальный рубрикатор, позволяющий отвечать критериям анализа конкурирующих салонов красоты и фиксировать эту информацию. Несложно также посмотреть рекламу конкурентов, работу в социальных сетях по следующим параметрам: слоганы показывают, чем они привлекают клиентов; целевая аудитория; место публикации; временные интервалы в публикациях.

Подобные анализы можете проводить периодически, например, одна неделя в квартал, каждый месяц, можете делать постоянно.

Этапы приблизительного плана анализа конкурентов

Этап 1. Составьте перечень конкурентов вашего салона красоты. Вы можете использовать их рекламные материалы.

Этап 2. Попросите администратора регулярно собирать следующую информацию об основных конкурентах салона красоты: разнообразие выбора услуг и товаров; стоимость; каковы условия продажи; акции, скидки, бонусы; способы распространения рекламы; виды дополнительных услуг.

Этап 3. Дайте поручение администратору опросить клиентов о том, какие виды услуг или похожие продукции каких салонов красоты они используют, а также узнать, что они думают о стоимости и уровне работ в конкурирующих салонах.

Этап 4. Определите критерии фиксации и хранения собранной информации, то есть: разработайте бланки записи информации; определите и поручите ответственному работнику контроль по заполнению бланков; информацию храните либо в бумажном, либо электронном виде.

Этап 5. Обсуждайте с работниками салона действия основных конкурентов, их плюсов и минусов по отношению к Вашему салону красоты. Сделав выводы, учтите эту информацию при планировании Вашей стратегии сбыта. Обратите внимание и используйте положительные задатки Ваших сотрудников на пользу.

Этап 6. Выявите то, на чем Ваш салон может конкурировать, и что составляет этому базу вашего салона красоты: чем отличается Ваш салон от салонов Ваших конкурентов. В чем сила Вашего салона, а в чем слабости. Важно понимать эти аспекты, иначе продвижение салона затруднительно.

Этап 7. Выявите, что из Вашего предприятия находится под угрозой при конкуренции.

Этап 8. Выявите, можно ли добиться смещения фокуса конкуренции с одного показателя на другой (стоимость, уровень предоставления услуг, быстрота предоставления услуг и т. д.).

Этап 9. Поставьте крупные цели для салона красоты. Выясните, можете ли найти иной способ расширить клиентскую базу, вместо применения некорректных методов.

Самостоятельная работа №3

Раздел 3. Цифровая коммуникация

Тема 3.1 Эффективная коммуникация в цифровой сфере

Цель: Составить письмо по шаблону о сотрудничестве с косметической

Задание: подготовить и оформить слайдовую презентацию

Форма представления задания: мультимедиа презентация

Контроль качества выполненной работы: просмотр мультимедиа презентации

Критерии оценки выполненной работы: материал на слайде лучше располагать максимально равномерно по всей площади, не оставляя крупных пустых пространств.

Текст, размещенный на слайде, должен быть хорошо виден и удобочитаем.

Используйте на слайде один или несколько, но гармоничных шрифтов. Можно использовать для смыслового выделения разные начертания одного шрифта.

Используйте анимацию для порядка появления объектов на слайде, но не перенасыщайте спецэффектами.

Для целостности восприятия презентация выполняется в едином стиле. Это может быть или единый фон, или какой-либо повторяющийся на каждом слайде элемент

Требования к выполнению.

На основе изученного материала по теме оформить презентацию работы

Создавая презентацию вам необходимо определить

- конкретное количество слайдов, назначение каждого из них;
- основные объекты, которые будут размещены на слайдах.

Также необходимо соблюдать требования к оформлению мультимедийных презентаций, слайдов: 1.Стиль

- соблюдайте единый стиль оформления
- избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой информации
- вспомогательная информация не должна преобладать над основным материалом

2.Фон

Для фона выбирайте холодные тона (синий, зеленый).

3.Цвет

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета.

4.Анимационные эффекты

Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации

1.Содержание информации:

- используйте короткие предложения и слова
- заголовки должны привлекать внимание аудитории

2.Расположение информации на странице: предпочтительно горизонтальное расположение информации, наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

3.Шрифты

- для заголовка – не менее 24
- для информации – 16-18
- нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации
- для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

4.Объем информации

- не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации
- наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

5.Виды слайдов

Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами.

Самостоятельная работа №4

Раздел 4. Методология построения сообщества

Тема 4.1 Коммуникация в сообществе

Цель: изучить и систематизировать материал о конфликтном взаимодействии.

Задание: Сформулировать ТОП-10 аккаунтов специалистов индустрии красоты с количеством подписчиков более 10 тыс. человек, проанализировать причины популярности

Форма представления задания: устный опрос.

Контроль качества выполненной работы: проверка конспекта..

Критерии оценки выполненной работы: соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

Требования к выполнению:

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, записать основные понятия темы.

Конспект

Основные виды систематизированной записи текста

1. Аннотирование - предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование - краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование - лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование - дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование - краткое и последовательное изложение содержания прочитанного. Конспект - сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Рекомендации по составлению конспекта

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова.

2. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

3. Выделите главное, составьте план;

4. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

5. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

6. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства.

При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от обучающегося целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Самостоятельная работа №5

Раздел 5. Профессиональная коммуникация.

Тема 5.1 Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работующего по найму)

Цель: изучить и систематизировать материал по профессиональной коммуникации на рабочем месте специалиста.

Задание: Составить конспект по теме.

Форма представления задания: конспект

Контроль качества выполненной работы: просмотр конспекта, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

Требования к выполнению:

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, записать основные понятия темы.

Конспект

Основные виды систематизированной записи текста

1. Аннотирование - предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование - краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование - лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование - дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование - краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект - сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Рекомендации по составлению конспекта

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова.

2. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

3. Выделите главное, составьте план;

4. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

5. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

6. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства.

При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от обучающегося целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Критерии оценки самостоятельной работы по дисциплине «ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации»

Самостоятельная работа должна быть выполнена в соответствии с методическими требованиями, указаниями преподавателя, в них должна быть проявлена самостоятельность обучающегося.

Работа по ее завершению представляется обучающимся преподавателю, который оценивает её по 5-балльной системе и по 2-м направлениям.

Первое направление - *оценка уровня освоения самостоятельной работы. Основаниями для оценки являются:*

- выполнение заданий (включая ответы на вопросы, выполненные тесты), правильность и полнота разработки ответов на поставленные вопросы;
- соответствие объема выполненного задания;
- задание выполнено в соответствии с указанным сроком представления работы преподавателю.

Оценка «5» «отлично» выставляется за следующую самостоятельную работу:

- задания (включая ответы на вопросы, выполненные тесты) выполнены правильно и в полном объеме;
- работа сдана преподавателю в соответствии с указанным сроком представления.

Оценка «4» «хорошо» выставляется за следующую самостоятельную работу:

- задания (включая ответы на вопросы, выполненные тесты) выполнены в основном правильно, но имеются неточности, недочеты, в полном объеме или объем выполненного задания не достаточен;
- работа сдана преподавателю не в соответствии с указанным сроком представления.

Оценка «3» «удовлетворительно» выставляется за следующую самостоятельную работу:

- задания выполнены (включая ответы на вопросы, выполненные тесты) не все правильно или не все задания выполнены, и не в полном объеме;
- работа сдана преподавателю не в соответствии с указанным сроком представления.

Оценка «2» «неудовлетворительно» выставляется за следующую самостоятельную работу:

- задания выполнены (включая ответы на вопросы, выполненные тесты) не правильно, не все задания выполнены, и не в полном объеме;
- работа сдана преподавателю не в соответствии с указанным сроком представления.

Оценка «2» «неудовлетворительно» также выставляется обучающимся, не выполнившим работу.

Обучающимся, чьи работы были, оценены неудовлетворительно (или не выполнившие работу), имеют право на доработку работы (или выполнение), при этом им определяется новый срок ее исполнения.

В тестовых опросах (заданиях) каждый балл в пятибалльной системе равен 20 процентам: 100 – 80% объема учебного материал, воспроизведенного правильно – 5 баллов; 80 – 60% объема – 4 балла; 60 – 40% объема – 3 балла; 40 – 20% объема – 2 балла; 20 – 0% объема – 1 балл.

Сомнения интерпретируются в пользу обучающегося. Поэтому 20% - это 2 балла; 40% - это 3 балла; 60% - это 4 балла; 80% - это 5 баллов.

Второе направление - *оценка компетенций обучающихся.*

«5» (отлично) выставляется если:

- компетентность освоена, обучающийся всегда (в самостоятельной работе и теоретических занятиях и др.) проявляет и демонстрирует соответствующую компетентность;

«4» (хорошо) выставляется если:

- компетентность почти освоена, обучающийся часто (в самостоятельной работе и теоретических занятиях и др.) проявляет и демонстрирует соответствующую компетентность;

«3» (удовлетворительно) выставляется за следующую работу:

- компетентность не совсем освоена, обучающийся не всегда (в самостоятельной работе и теоретических занятиях и др.) проявляет и демонстрирует соответствующую компетентность;

«2» (неудовлетворительно) выставляется за следующую работу:

- компетентность практически не освоена, обучающийся очень редко (в самостоятельной работе и теоретических занятиях и др.) проявляет и демонстрирует соответствующую компетентность;

Основные печатные и электронные издания

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин; под ред. А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

2. Основы деловых коммуникаций: учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва: КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-08452-6. — URL: <https://book.ru/book/942402> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

3. Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва: КноРус, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-406-08085-6. — URL: <https://book.ru/book/939058> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

4. Деловые коммуникации. Практикум.: учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва: КноРус, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-406-02110-1. — URL: <https://book.ru/book/940045> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

5. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-4365-6341-1. — URL: <https://book.ru/book/939080> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

6. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: учебник / И.В. Долгова. — Москва: КноРус, 2021. — 401 с. — ISBN 978-5-406-07211-0. — URL: <https://book.ru/book/939839> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

7. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Психологические тесты [Электронный ресурс]. URL: <https://www.b17.ru/tests/>

2. Курс «Деловые коммуникации» [Электронный ресурс]. URL: <https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>

