

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Электростальский колледж»

Методические рекомендации по выполнению самостоятельных работ

Дисциплина: **ОП.01 Основы культуры профессионального общения**

по программе

подготовки квалифицированных рабочих, служащих

43.01.01 Официант, бармен

на базе основного общего образования

с получением среднего общего образования

Разработчик: преподаватель **Заборова Наталья Владимировна**

2022г.

Пояснительная записка

Методические рекомендации предназначены для преподавателей и обучающихся с целью освоения программы в полном объеме и в соответствии с рабочей программой по ОПД.01 Основы культуры профессионального общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- соблюдать правила протокола и этикета;
- применять различные средства и техники эффективного общения профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- основы протокола и этикета;
- нормы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика официанта, бармена;
- психологические основы делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа (виды, формы контроля, методические рекомендации)

Виды самостоятельной работы:

- подготовка устных сообщений, докладов;
- написание рефератов, мини-сочинений, конспектов, рефератов;

Формы контроля самостоятельной работы:

- проверка (защита, отчет);

Методические рекомендации к организации самостоятельной работы (требования, правила выполнения и оформления, алгоритм выполнения, срок сдачи, критерии и показатели оценивания)

Общие требования к оформлению письменных работ

Для написания самостоятельной работы лучше использовать листы писчей бумаги стандартного формата А-4. Текст следует писать на одной стороне листа, который должен иметь поля: 3 см с левой стороны, 1 см с правой стороны, а верхнее и нижнее поля по 2 см (это придает работе аккуратный вид и удобно при сшивании листов). Текст работы может быть написан от руки или отпечатан. Все фотографии, рисунки, схемы, карты (если они необходимы и дополняют текст) выполняет сам автор.

Не следует использовать при оформлении работы иллюстрации, вырезанные из книг, журналов, открытки, марки и др. Не должно быть украшательства. Это считается признаком «дурного тона» и не допускается в научных работах любого уровня. Работа должна быть сброшюрована или переплетена. Возможно выделение текста более жирным шрифтом. Нумерация идет с цифры 2.

В начале работы должно быть оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам. Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая.

В конце работы обязательно следует привести список информационных ресурсов.

Требования к написанию реферата

1. Требования к оформлению титульного листа.

В верхней части листа указывается название учебного заведения (в правом верхнем углу), в центре – тема реферата, ниже темы справа – Ф.И.О. обучающегося, номер группы, внизу – город

2. Оглавление.

Следующим после титульного листа должно идти оглавление. Реферат следует составлять из четырех основных частей: введения, основной части, заключения и списка литературы.

3. Основные требования к введению.

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата, которая может рассматриваться в связи с невыясненностью вопроса в науке, с его сложностью для изучения. А также в связи с многочисленными вопросами и спорами, которые вокруг него возникают. В этой части необходимо показать. Почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение. Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы. Объем введения составляет не более 2-3 страниц.

4. Требования к основной части реферата.

Основная часть реферата содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы. Средний объем основной части реферата 10-15 страниц. Материал должен быть распределен на главы или параграфы. Необходимо сформулировать их название и соблюдать логику изложения. Основная часть реферата кроме содержания, выбранного из разных источников, должна включать в себя собственное мнение учащегося и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты.

5. Требования к заключению.

Заключение – часть реферата, в котором формулируются выводы по параграфам или главам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей (или цели). Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из основной части. Объем заключения 2-3 страницы.

6. Основные требования к списку литературы.

Источники должны быть перечислены в алфавитной последовательности (по первым буквам фамилий авторов или по названию сборников). Необходимо указывать место издания, название издательства, год издания.

Реферат должен быть предоставлен на рецензию не позднее, чем за неделю до защиты.

Как составлять конспект или план к тексту учебника.

1. Прочитайте параграф медленно по абзацам или смысловым фрагментам текста.

2. Вычлени в прочитанном существенное, для этого решите, как можно было бы озаглавить текст абзаца.

3. Перескажите существенную часть изложенного в тексте своими словами.

4. Запишите кратко содержание текста. Писать следует четко, аккуратно, применяя общепринятые сокращения и обозначения. В конспект могут быть включены рисунки опытов, приборов с поясняющими записями к ним, заменяющие текст схемы и таблицы. Дополнительные примеры и выводы.

5. Познакомьтесь с заданиями, помещенными в тексте или в конце параграфа, и мысленно решите, готовы ли вы к их выполнению, что нужно еще раз посмотреть в тексте или уточнить у учителя.

Объем конспекта зависит от его вида: сжатый – 1/5 текста, подробный – 1/3 текста. Конспект лучше размещать на развернутом двойном листе тетради, тогда им будет легко пользоваться.

Требования к написанию конспекта.

1. Определи цель составления конспекта.

2. Внимательно ознакомься с произведением.

3. Конспект следует писать от имени составителя.

4. После цитат нужно указывать страницу произведения.
5. Выделяй слова, фразы, абзацы.
6. Не искажай мысль автора.
7. Конспект пиши четко и разборчиво.
8. В конспекте выделяй главное.

Правила конспектирования.

- Сделать в тетради для конспектов широкие поля.
- Написать исходные данные источника, конспект которого будет составляться.
- Прочитать весь текст или его фрагмент – параграф, главу.
- Выделить информативные центры внимательно прочитанного текста.
- Продумать главные положения, сформулировать их своими словами и записать.
- Подтвердить отдельные положения цитатами или примерами из текста.
- Можно выделять фрагменты текста, подчеркивать главную мысль, ключевое слово, используя цвета маркеров.
- Активно использовать поля конспекта: на полях можно записывать цифры, даты, место событий, незнакомые слова, возникающие в ходе чтения вопросы, дополнения из выступлений сокурсников, выводы и дополнения преподавателя. Кроме того, на полях проставляют знаки, позволяющие быстро ориентироваться в тексте, например: ! – важно; etc – и т.д.; ex – например; ? – сомнение, вопрос; NB- важный теоретический материал; PS - выучит; и?– приписка, написанная после; Δ - ново; др.
- Вносить в конспект во время семинарских занятий исправления и уточнения.
- Объем конспекта должен превышать одну треть исходного текста.

Правила написания доклада (сообщения)

1. По карточке в библиотеке выбери литературу по теме.
 2. Изучи литературу, составь план отдельных разделов.
 3. Составь план доклада (систематизация полученных сведений, выводы и обобщения).
 4. При оформлении доклада используй рисунки, схемы и др.
- Время для зачитывания доклада – 5 минут, для выступления с сообщением – 3 минуты.

Требования к написанию мини-сочинения:

План

- I. Вступление (введение).
- II. Основная часть.
- III. Заключение.

Содержание мини - сочинения оценивается по следующим критериям:

соответствие работы обучающегося теме и основной мысли;
полнота раскрытия темы;
правильность фактического материала;
последовательность изложения;
самостоятельность суждений.

Тематика самостоятельных работ:

Самостоятельные работы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деловой этикет и его принципы. - Написать эссе «культура поведения в моей жизни». 2. Введение в психологию - Написать эссе «Мой эмоциональный мир». 3. Общение – основа человеческого бытия. - Подготовить реферат на тему «Виды
------------------------	---

	<p><i>общения».</i></p> <p>4. Конфликт и его структура.</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Подготовить доклад на тему «Конфликты в сфере обслуживания».</i>- <i>Составить блок-схему конфликта, анализ причин его возникновения.</i>- <i>Разработать способы разрешения конфликтов</i>
--	---

Литература: Дополнительные источники:

Для обучающихся

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2018

12. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2017

13. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2017

Для преподавателей

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2018

12. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2017

13. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2017

1. ГОСТ Р 50764-95 "Услуги общественного питания. Общие требования";