

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Республики Крым  
«Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»

Рассмотрено и утверждено  
на заседании Педагогического совета  
Протокол № 1 от 28 августа 2017 г.

Утверждаю  
Директор ГБПОУ РК  
"Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна"  
И.В. Чуприна  
«29» августа 2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.02 Основы культуры профессионального общения**  
основной профессиональной образовательной программы  
среднего профессионального образования  
социально-экономического профиля  
по профессии  
**43.01.02 Парикмахер**

г. Симферополь  
2017

**РАССМОТРЕНО**

на заседании цикловой комиссии  
«Бытовой профиль»  
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна»  
Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.  
Председатель М.А. Лищенко

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по УПР  
ГБПОУ РК «Симферопольский  
колледж сферы обслуживания и  
дизайна»  
А.А.Сиверс  
«28» августа 2017 г.

**СОГЛАСОВАНО**

ИП Варел  
Директор Е.А. Варел  
«28» августа 2017 г.



Рабочая программа учебной дисциплины **ОФ.02 Основы культуры профессионального общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер, входящей в укрупненную группу специальностей (УГС) 43.00.00 Сервиса и туризма по направлению 43.02.02. Парикмахерское искусство

**Организация-разработчик:** ГБПОУ РК «Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»

**Разработчик:** Лебедева Ирина Юрьевна - преподаватель высшей категории.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОП. 02 «Основы культуры профессионального общения»**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессиям СПО: 43.01.02 Парикмахер, входящей в укрупненную группу профессий 43.00.00 Сервис и туризм.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен**

**знать:**

- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика парикмахера;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;
- механизмы взаимопонимания в общении
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 24 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 12 часов

## **2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>24</b>
в том числе:	
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>12</b>
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
			1
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>		<b>12</b>	
	Содержание учебного материала	2	
Тема 1.1 Введение. Общие сведения о предмете.	Сущность понятий «этика». «мораль», «нравственность», «культура общения». Категории этики: добро, зло, долг, совесть.		
	Содержание учебного материала		
Тема 1.2 Основы профессиональной этики	Определение понятия «профессиональная этика» Виды этикета Кодекс профессиональной этики парикмахера		
	<b>Практические занятия</b>		
	Написать эссе на тему: «Мое понимание добра и зла в современном мире»		3
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: ««Категории этики—добро, зло, долг, совесть. Этикет в компьютерных сетях».		
Тема 1.3 Профессиональное поведение работников сферы обслуживания	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия поведение Нравственные требования, предъявляемые к профессиональному поведению парикмахера: доброжелательность, вежливость, тактичность.		2
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Правила обслуживания клиентов».		
Тема 1.4 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	Содержание учебного материала	2	
	Определение коллектива. Морально- психологический климат в коллективе. Правила служебного этикета		2

	<b>Практические занятия</b>	2	
	Проверочные тесты		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Роль руководителя в создании благоприятного климата в коллективе».		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>4</b>	
Тема 2.1 Темперамент. Характер.	Содержание учебного материала	2	2
	Определение понятия «темперамент» История разделения людей на психологические типы. Характеристика типов темперамента Определение понятия «характер» Структура характера		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Проверочные тесты по теме : «Темперамент. Характер»		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Формирование волевых качеств личности». «Взаимосвязь между способностями, умениями и навыками».		
<b>Раздел 3. Деловая беседа</b>		<b>4</b>	
	Содержание учебного материала	2	
Тема 3.1 Механизмы взаимопонимания в общении	Определение общения. Характеристика форм общения. Выразительные средства общения.		2
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Проверочные тесты по теме: «Механизмы взаимопонимания в общении»		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Деловая беседа по телефону», «Деловой этикет».		
<b>Раздел 4. Конфликты в деловом общении</b>			

Тема 4.1 Конфликты и способы их разрешения	Содержание учебного материала	2	
	Понятие конфликта , виды конфликта. Источники и причины конфликтов. Эмоциональное реагирование в конфликте. Способы разрешения конфликтов.		2
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Причины конфликтных ситуаций в салонах красоты». «Правила поведения в конфликтной ситуации». «Роль эмоционального состояния в конфликте».		
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Профессиональная этика».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор;

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для НПО М. : « Академия» 2013г
- 2.Шеламова Г.М. Основы деловой культуры. Учебник для НПО М. : « Академия» 2012г
- 3.Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. Учебник для НПО М.: « Академия» 2012г
- 4.Усов В.В.Деловой этикет. Уч. Пособие для СПО. М.: «Академия» 2008г

Дополнительные источники:

- 1.Солоницина А.А. Профессиональная этика и этикет. Учебник, 2005г
- 2.Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Уч. Пособие для ППО М.: «Академия» 2005г

З.Коробкова С.Н. Этика делового общения ( сборник практических задач),2003г

**Интернет-ресурсы:**

[www.edu.ru](http://www.edu.ru)

[www.iphPortal.ru](http://www.iphPortal.ru)

[www.informika.ru](http://www.informika.ru)

[www.tissu.fcub.mirea.ru](http://www.tissu.fcub.mirea.ru)

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
1	2
<b>Умения:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать правила профессиональной этики;</li> <li>- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдает морально-нравственные нормы поведения в общении с клиентами;</li> <li>- применяет приемы эффективного общения в своей профессиональной деятельности;</li> <li>- регулирует свое поведение в общении;</li> <li>- следит за культурой речи;</li> <li>- следит за жестами, мимикой лица, пантомимикой в процессе межличностного общения;</li> <li>- соблюдает этические правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.</li> </ul>
<b>Знания:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила обслуживания населения;</li> <li>- основы профессиональной этики;</li> <li>- эстетику внешнего облика</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знает правила культуры обслуживания клиентов;</li> <li>- знает кодекс правил профессиональной этики парикмахера;</li> <li>- знает правила культуры в одежде;</li> </ul>

<p>парикмахера;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержит в чистоте рабочее место;</li> <li>- соблюдает нормы санитарии и гигиены;</li> <li>- знает индивидуально-психологические особенности клиентов (темперамента, характера) и их влияния на эффективность общения в профессиональной деятельности парикмахера;</li> <li>- знает механизмы восприятия на эффективность общения, взаимопонимания;</li> <li>- знает приемы общения, правила ведения и виды слушания беседы;</li> <li>- знает причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности парикмахера.</li> </ul>
---	---