

**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.

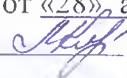
Утверждаю
Директор ГБПОУ РК
"Симферопольский колледж
сферы обслуживания и дизайна"
И.В. Чуприна
«29» августа 2017 г.



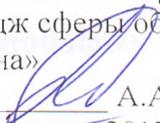
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.02 Основы культуры профессионального общения
основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
по профессии
43.01.02 Парикмахер**

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
«  » 2017г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100116.01 (43.01.02) Парикмахер, входящей в укрупнённую группу 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна».

Разработчики: Лебедева Ирина Юрьевна – преподаватель высшей категории.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	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 63 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;

самостоятельной работы обучающегося 21 час.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество во часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	63
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
практические занятия	16
контрольные работы	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	21
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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
Раздел 1. Этика и культура поведения		18	
Тема 1.1 Введение. Общие сведения о предмете.	Содержание учебного материала	2	
	Сущность понятий «этика», «мораль», «нравственность», «культура общения». Категории этики: добро, зло, долг, совесть.		
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «История развития деловой культуры, культуры общения».		
Тема 1.2 Основы профессиональной этики	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «профессиональная этика». Виды этикета. Кодекс профессиональной этики парикмахера.	2	
	Практические занятия		
	Написать эссе на тему: «Мое понимание добра и зла в современном мире»		3
	Самостоятельная работа: 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
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Правила обслуживания клиентов в салонах-парикмахерских».		
Тема 1.4 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	Содержание учебного материала	2	
	Определение коллектива. Морально- психологический климат в коллективе.		2

	Правила служебного этикета		
	Практические занятия	4	
	Решение ситуационных задач.		
	Самостоятельная работа: Составить кроссворд по теме; «Служебный этикет».		
Тема 1.5 Эстетика внешнего облика парикмахера	Содержание учебного материала	2	
	Значение внешнего вида в общении и поведении. Правила культуры в одежде. Требования, предъявляемые к внешнему виду парикмахера, организация рабочего места		2
	Контрольная работа по разделу 1 «Этика и культура поведения».	2	
	Самостоятельная работа: Сделать презентацию на тему: «Имидж парикмахера--- визитная карточка салона».		
Раздел 2. Психология общения		8	
Тема 2.1 Психологические особенности общения в профессиональной деятельности парикмахера	Содержание учебного материала	2	
	Общие понятия о науке психология. Краткая характеристика психотипов клиентов. Психология процесса обслуживания в профессиональной деятельности парикмахера.		2
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Психология процесса обслуживания клиентов в салонах- красоты».		
Тема 2.2 Темперамент	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «темперамент» История деления людей на психологические типы. Характеристика типов темперамента		2
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Формирование волевых качеств личности. Взаимосвязь между способностями, умениями и		

	навыками».		
Тема 2.3 Характер	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «характер» Структура характера		
	Практические занятия		
	Проверочные тесты по теме: «Темперамент. Характер»		
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Проявление особенностей характера в общении с клиентами. Волевые черты и их особенности».		

Раздел 3. Деловая беседа		8	
Тема 3.1 Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала	2	
	Определение общения. Приемы саморегуляции в процессе межличностного общения. Характеристика форм общения. Роль восприятия, понимания в процессе общения.		2
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Понимание в процессе общения. Понимание в процессе общения».		
Тема 3.2 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Содержание учебного материала		
	Техники и приемы эффективного общения. Выразительные средства общения. Принципы построения деловой беседы, речевой этикет.	2	2
	Практические занятия	4	
	Проверочных тесты. Составить резюме по представленному образцу.		
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Деловая беседа по телефону. Деловой этикет».		
Раздел 4. Конфликты в деловом общении		6	

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
	Практические занятия	4	
	Деловая игра на тему: «Конфликты с клиентами и способы их разрешения», Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Причины конфликтных ситуаций в салонах красоты. Правила поведения в конфликтной ситуации».		
	Всего:		42

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 «История костюма».

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. Основы культуры профессионального общения. Учебник для НПО М.: « Академия» 2015г.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие для СПО М.: «Академия» 2014г.

Интернет-ресурсы:

www.edu.ru

www.iphPortal.ru

www.informika.ru

www.tissu.fcub.mirea.ru

www.newsalon.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.

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

<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>гигиены;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает индивидуально-психологические особенности клиентов (темперамента, характера) и их влияния на эффективность общения в профессиональной деятельности парикмахера; - знает механизмы восприятия на эффективность общения, взаимопонимания; - знает приемы общения, правила ведения и виды слушания беседы; - знает причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности парикмахера.
---	--