

**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 30 августа 2018г.

Утверждаю  
И.о. директора ГБПОУ РК  
"Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна"  
А.А. Сиверс  
30 августа 2018г.



**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  
2018

**РАССМОТРЕНО**

на заседании цикловой комиссии  
«Бытовой профиль»  
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна»  
Протокол № 1 от 18 августа 2018 г  
Председатель М.А. Лищенко

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по УПР  
ГБПОУ РК «Симферопольский  
колледж сферы обслуживания и  
дизайна»  
А.А.Сиверс  
«30» августа 2018 г

**СОГЛАСОВАНО**

ИП Варел  
Директор Е.А. Варел  
«30» августа 2018 г



Рабочая программа учебной дисциплины **ОП. 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 профессий **43.00.00 Сервиса и туризма**

**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>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11

# **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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>63</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>42</b>
в том числе:	
практические занятия	16
контрольные работы	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>21</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
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>		<b>18</b>	
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.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> 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.		
	<b>Практические занятия №1</b>	2	
	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	
	Внутренняя и внешняя культура человека. 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 в салонах-парикмахерских».		
Тема 1.4 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «коллектив». Морально-психологический климат в коллективе. Правила служебного этикета.		2
	<b>Практические занятия №2, №3</b>	4	
	Решение ситуационных задач.		
	<b>Самостоятельная работа:</b>		

	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
	<b>Контрольная работа</b> по разделу 1 «Этика и культура поведения».	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Сделать презентацию на тему: «Имидж парикмахера — визитная карточка салона».		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>8</b>	
Тема 2.1 Психологические особенности общения в профессиональной деятельности парикмахера	Содержание учебного материала	2	
	Когда возникла и что изучает наука психология. Краткая характеристика психотипов клиентов. Психология процесса обслуживания в профессиональной деятельности парикмахера.		2
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Психология процесса обслуживания клиентов в салонах- красоты».		
Тема 2.2 Темперамент	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «темперамент». История разделения людей на психологические типы. Характеристика типов темперамента.		2
	<b>Самостоятельная работа:</b> 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.		
	<b>Практические занятия №4</b>		
	Проверочные тесты по теме: «Темперамент. Характер»		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Проявление особенностей характера в общении с клиентами. Волевые черты и их особенности».		
<b>Раздел 3. Деловая беседа</b>		<b>8</b>	
Тема 3.1 Механизмы взаимопонимания в	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «общение».		2

общении	Приемы саморегуляции в процессе межличностного общения. Характеристика форм общения. Роль восприятия, понимания в процессе общения.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> 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	2	2
	Техники и приемы эффективного общения. Выразительные средства общения. Принципы построения деловой беседы, речевой этикет.		
	<b>Практические занятия №5</b>	4	
	Проверочных тесты. <b>Практические занятия №6</b> Составить резюме по представленному образцу.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Деловая беседа по телефону. Деловой этикет».		
<b>Раздел 4. Конфликты в деловом общении</b>	<b>6</b>		
Тема 4.1 Конфликты и способы их разрешения	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «конфликт», виды конфликта. Источники и причины конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликте.		
	<b>Практические занятия №7, №8</b>	4	
	Деловая игра на тему: «Конфликты с клиентами и способы их разрешения», <b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Причины конфликтных ситуаций в салонах красоты. Правила поведения в конфликтной ситуации».		
	<b>Всего:</b>	<b>42</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, комплект проверочных тестов, ситуационных задач, 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](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)

[www.newsalon.ru](http://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
<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 парикмахера;</li> <li>- психологические особенности делового общения и его специфику в</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> <li>- содержит в чистоте рабочее место;</li> <li>- соблюдает нормы санитарии и гигиены;</li> <li>- знает индивидуально-психологические особенности клиентов</li> </ul>

<p>сфере обслуживания и деятельности парикмахера;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>(темперамента, характера) и их влиянии на эффективность общения в профессиональной деятельности парикмахера;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знает механизмы восприятия на эффективность общения, взаимопонимания;</li> <li>- знает приемы общения, правила ведения и выслушивания беседы;</li> <li>- знает причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности парикмахера.</li> </ul>
--	--