

**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 № 4 от 11 июня 2019 г.

Утверждаю
Директор ГБПОУ РК
"Симферопольский колледж
сферы обслуживания и дизайна"

Е.С.Назарова
11 июня 2019 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
2019

РАССМОТРЕНО

на заседании цикловой комиссии
«Бытовой профиль»
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж
сферы обслуживания и дизайна»
Протокол № 6 от «07» июня 2019 г.
Председатель М.А. Лищенко М.А. Лищенко

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УПР
ГБПОУ РК «Симферопольский
колледж сферы обслуживания и
дизайна»
А.А.Сиверс
«07» июня 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

ИП Варел
Директор Е.А.Варел
«11» июня 2019 г.



Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.02 Основы культуры профессионального общения** является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, 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: 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	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	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

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и

итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

ПК 1.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 1.6. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 2.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 2.3. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 3.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 3.4. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 4.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 4.3. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

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 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
Промежуточная 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 №1: подготовить сообщение по теме: «История развития деловой культуры, культуры общения».	1	
Тема 1.2 Основы профессиональной этики	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «профессиональная этика». Виды этикета. Кодекс профессиональной этики парикмахера.		
	Практическое занятие №1	2	
	Написать эссе на тему: «Мое понимание добра и зла в современном мире»		3
	Самостоятельная работа №2: подготовить сообщение по теме: «Категории этики—добро, зло, долг, совесть. Этикет в компьютерных сетях».	2	
Тема 1.3 Профессиональное поведение работников сферы обслуживания	Содержание учебного материала		
	Внутренняя и внешняя культура человека. Определение понятия «поведение». Нравственные требования, предъявляемые к профессиональному поведению парикмахера: доброжелательность, вежливость, тактичность.	2	2
	Самостоятельная работа №3: подготовить сообщение по теме: «Правила обслуживания клиентов в салонах-парикмахерских».	1	
Тема 1.4 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	Содержание учебного материала		
	Определение понятия «коллектив». Морально- психологический климат в коллективе. Правила служебного этикета.	2	2
	Практическое занятие №2	2	
	Решение ситуационных задач.		
	Практическое занятие №3	2	

	Решение ситуационных задач.		
	Самостоятельная работа №4: Составить кроссворд по теме; «Служебный этикет».	3	
Тема 1.5 Эстетика внешнего облика парикмахера	Содержание учебного материала	2	2
	Значение внешнего вида в общении и поведении. Правила культуры в одежде. Требования, предъявляемые к внешнему виду парикмахера, организация рабочего места		
	Контрольная работа по разделу 1 «Этика и культура поведения».	2	
	Самостоятельная работа №5: Сделать презентацию на тему: «Имидж парикмахера--- визитная карточка салона».	2	
	Раздел 2. Психология общения	8	
Тема 2.1 Психологические особенности общения в профессиональной деятельности парикмахера	Содержание учебного материала	2	2
	Когда возникла и что изучает наука психология. Краткая характеристика психотипов клиентов. Психология процесса обслуживания в профессиональной деятельности парикмахера.		
	Самостоятельная работа №6: подготовить сообщение по теме: «Психология процесса обслуживания клиентов в салонах- красоты».	1	
Тема 2.2 Темперамент	Содержание учебного материала	2	2
	Определение понятия «темперамент». История разделения людей на психологические типы. Характеристика типов темперамента.		
	Самостоятельная работа №7: подготовить сообщение по теме: «Формирование волевых качеств личности. Взаимосвязь между способностями, умениями и навыками».	1	
Тема 2.3 Характер	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «характер». Структура характера.		
	Практическое занятие №4	2	
	Проверочные тесты по теме: «Темперамент. Характер»		
	Самостоятельная работа №8: подготовить сообщение по теме: «Проявление особенностей характера в общении с клиентами. Волевые черты и их особенности».	2	
Раздел 3. Деловая беседа		8	

Тема 3.1 Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала	2	2
	Определение понятия «общение». Приемы саморегуляции в процессе межличностного общения. Характеристика форм общения. Роль восприятия, понимания в процессе общения.		
	Самостоятельная работа №9: подготовить сообщение по теме: «Понимание в процессе общения. Понимание в процессе общения».	1	
Тема 3.2 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Содержание учебного материала		2
	Техники и приемы эффективного общения. Выразительные средства общения. Принципы построения деловой беседы, речевой этикет.	2	
	Практическое занятие №5 Проверочные тесты.	2	
	Практическое занятие №6 Составить резюме по представленному образцу.	2	
	Самостоятельная работа №10: подготовить сообщение по теме: «Деловая беседа по телефону. Деловой этикет».	3	
Раздел 4. Конфликты в деловом общении		6	
Тема 4.1 Конфликты и способы их разрешения	Содержание учебного материала	2	2
	Определение понятия «конфликт», «конфликтоген», виды конфликта. Источники и причины конфликтов. Эмоциональное реагирование в конфликте. Способы разрешения конфликтов.		
	Практическое занятие №7 Деловая игра по теме: «Конфликты с клиентами и способы их разрешения»	2	
	Практическое занятие №8 Деловая игра на тему: «Конфликты с клиентами и способы их разрешения»	2	
	Самостоятельная работа №11: подготовить сообщение по теме: «Причины конфликтных ситуаций в салонах красоты. Правила поведения в конфликтной ситуации».	4	
	Дифференцированный зачет	2	
		Всего:	63

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета
Оборудование учебного кабинета:

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

-

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиа проектор;

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.

Дополнительные источники:

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; - 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. 	<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 гигиены; - 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.

