

**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 № 6 от « 03 » июня 2020 г.

Утверждаю  
Директор ГБПОУ РК  
«Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна»  
Е.С.Назарова  
« 03 » июня 2020 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  
2020

РАССМОТРЕНО  
на заседании цикловой комиссии  
«Бытовой профиль»  
Протокол № 11 от «01» июня 2020г.  
Председатель ЦК Л.О.Шаповалова

СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора по УПР ГБПОУ РК  
«Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна»  
А.А.Сиверс  
«03» 06 2020г.

СОГЛАСОВАНО  
Эксперт от работодателя: ИП Варел  
Директор Е.А.Варел  
АЛЕКСАНДРОВНА  
«03» 06 2020

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 43.00.00 «Сервис и туризм»

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

**Разработчик:**  
Лебедева Ирина Юрьевна – преподаватель высшей категории

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
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

**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 1.2. Выполнять мытье волос и профилактический уход за ними.
- ПК 1.3. Выполнять классические и салонные стрижки (женские, мужские).
- ПК 1.4. Выполнять укладки волос.
- ПК 1.5. Выполнять стрижку усов, бороды, бакенбард.
- ПК 1.6. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 2.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 2.2. Выполнять химические завивки волос различными способами.
- ПК 2.3. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 3.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 3.2. Выполнять окрашивание и обесцвечивание волос.
- ПК 3.3. Выполнять колорирование волос.
- ПК 3.4. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 4.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 4.2. Выполнять прически с моделирующими элементами.
- ПК 4.3. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

#### **1.4. 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 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество во 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	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>21</b>
<b>Промежуточная 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
Раздел 1. Этика и культура поведения		18	
Тема 1.1 Введение. Общие сведения о предмете.	Содержание учебного материала Сущность понятий «этика», «мораль», «нравственность», «культура общения». Категории этики: добро, зло, долг, совесть.	2	
	<b>Практические занятия № 1</b> Написать эссе на тему: «Мое понимание добра и зла в современном мире»		
	<b>Самостоятельная работа № 1,2:</b> подготовить сообщение по теме: «История развития деловой культуры, культуры общения».		
Тема 1.2 Основы профессиональной этики	Содержание учебного материала Определение понятия «профессиональная этика». Виды этикета. Кодекс профессиональной этики парикмахера.	2	
	<b>Практические занятия №2</b> Решение ситуационных задач	2	
	<b>Самостоятельная работа №3,4:</b> подготовить сообщение по теме: «Категории этики—добро, зло, долг, совесть. Этикет в компьютерных сетях».		3
Тема 1.3	Содержание учебного материала Внутренняя и внешняя культура человека. Определение понятия «поведение».		
Профессиональное поведение работников сферы обслуживания	Нравственные требования, предъявляемые к профессиональному поведению парикмахера: доброжелательность, вежливость, тактичность.	2	2
	<b>Практические занятия №3</b> Проверочные тесты по теме : «Профессиональное поведение работников сферы обслуживания»		
	<b>Самостоятельная работа № 5,6:</b> подготовить сообщение по теме: «Правила обслуживания клиентов в салонах-парикмахерских».		
Тема 1.4 Этика	Содержание учебного материала		



взаимоотношений в трудовом коллективе	Определение понятия «коллектив», Морально- психологический климат в коллективе, Правила служебного этикета.	2	2
	<b>Практические занятия № 4</b>	2	
	Тестовые задания		
	<b>Самостоятельная работа № 7,8:</b>		
	Составить кроссворд по теме; «Служебный этикет».		
	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>Практические занятия № 5</b>		
	Проверочные тесты по теме: «Эстетика внешнего облика парикмахера»	2	
	<b>Самостоятельная работа № 9,10:</b>		
Сделать презентацию на тему: «Имидж парикмахера--- визитная карточка салона».	8		
Раздел 2. Психология общения	Содержание учебного материала		
	Когда возникла и что изучает наука психология. Краткая характеристика психотипов клиентов. Психология процесса обслуживания в профессиональной деятельности парикмахера.	2	2
	<b>Самостоятельная работа № 11,12:</b> подготовить сообщение по теме: «Психология процесса обслуживания клиентов в салонах- красоте».		
	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «темперамент».		
	История разделения людей на психологические типы. Характеристика типов темперамента.		2
	<b>Самостоятельная работа №13,14:</b> подготовить сообщение по теме: «Формирование волевых качеств личности. Взаимосвязь между способностями, умениями и навыками».		
	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «характер».		
	Структура характера.		
Тема 2.3 Характер	<b>Практические занятия № 6</b>		
	Проверочные тесты по теме: «Темперамент. Характер»		



	Самостоятельная работа №15,16: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 общении	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Определение понятия «общение».</p> <p>Приемы саморегуляции в процессе межличностного общения.</p> <p>Характеристика форм общения.</p> <p>Роль восприятия, понимания в процессе общения.</p> <p><b>Практические занятия № 7</b></p> <p>Проверочные тесты</p> <p><b>Самостоятельная работа № 17,18</b> : подготовить сообщение по теме: «Понимание в процессе общения. Понимание в процессе общения».</p>	2
Тема 3.2 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Техники и приемы эффективного общения.</p> <p>Выразительные средства общения.</p> <p>Принципы построения деловой беседы, речевой этикет.</p> <p><b>Практические занятия № 8</b></p> <p>Составить резюме по представленному образцу.</p> <p><b>Самостоятельная работа № 19,20:</b> подготовить сообщение по теме: «Деловая беседа по телефону. Деловой этикет».</p>	2
<b>Раздел 4. Конфликты в деловом общении</b>		<b>6</b>
Тема 4.1 Конфликты и способы их разрешения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Определение понятия «конфликт», «конфликтоген», виды конфликта.</p> <p>Источники и причины конфликтов.</p> <p>Эмоциональное реагирование в конфликте.</p> <p>Способы разрешения конфликтов.</p> <p><b>Практические занятия № 9</b></p> <p>Деловая игра на тему: «Конфликты с клиентами и способы их разрешения»,</p> <p><b>Самостоятельная работа № 21:</b> подготовить сообщение по теме: «Причины конфликтных ситуаций в салонах красоты. Правила поведения в конфликтной ситуации».</p>	2
	<b>Всего:</b>	<b>42</b>



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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

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, 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 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:**

1. Солоницына А.А. Профессиональная этика и этикет (электронный учебник) Владивосток 2005г.
2. Коробкова С.Н. «Этика делового общения» (сборник практических задач) М.2003 г.
3. Курпатов А.В. Язык тела и образ мыслей. М.2006 г.
4. Федцов В.Г. Профессиональная этика и культура бытового обслуживания М.1989г.

**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.r](http://www.newsalon.r)



#### 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 результатов
– соблюдать правила профессиональной этики;	- соблюдение морально-нравственных норм поведения в общении с клиентами;
– применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- использование различных приемов повышения эффективности общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- регулировать своё поведение при общении с людьми; - следить за культурой речи; - следить за мимикой, жестами, пантомимикой в процессе межличностного общения;
– определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	- использование необходимых правил поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;
– правила обслуживания населения	- знает правила культуры обслуживания клиентов;
-основы профессиональной этики;	- знает кодекс правил профессиональной этики парикмахера;
– эстетику внешнего облика парикмахера;	- знает правила культуры в одежде; - содержит в чистоте рабочее место; - соблюдает нормы санитарии и гигиены;
– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;	- знает индивидуально-психологические особенности клиентов (темперамента, характера) и их влияния на эффективность общения в профессиональной деятельности парикмахера;
– механизмы взаимопонимания в общении;	- знает механизмы восприятия на эффективность общения, взаимопонимания;
– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	- знает приемы общения, правила ведения и виды слушания беседы; Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта