

Министерство образования и науки Республики Марий Эл
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Марий Эл
«Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ
Республики Марий Эл «ЙОТСТ»
_____ Е.Ю. Валькова
«___» _____ 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 02 Основы культуры профессионального общения

43.01.02 Парикмахер

2020 г.

Программа учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер

Организация-разработчик: ГБПОУ Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

Разработчик:

Мурашкина Л.В. - преподаватель ГБПОУ Республики Марий Эл «Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»

Рассмотрено: предметно-цикловой комиссией по направлению дисциплин швейного профиля и парикмахерское искусство ГБПОУ РМЭ «ЙОТСТ»

Протокол заседания предметно-цикловой комиссии

№1 от «31» августа 2020 г.

Председатель ПЦК _____ Винокурова Н.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

2.1. Рабочая программа учебной дисциплины является частью общепрофессионального цикла. Составлена в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих: 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:**

- У1 соблюдать правила профессиональной этики;
- У2 применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У4 определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

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

- З1 правила обслуживания населения;
- З2 основы профессиональной этики;
- З3 эстетику внешнего облика парикмахера;
- З4 психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;
- З5 механизмы взаимопонимания в общении;
- З6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- З7 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Студент должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- 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 и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- 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. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **49 часов**, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **34 часа**;
 самостоятельной работы обучающегося-15 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	49
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
Теоретические занятия	16
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	15
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	15
Итоговая аттестация – дифференцированный зачет	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
Раздел 1. Культура профессионального общения			
Тема 1.1. Правила обслуживания населения.	Содержание учебного материала	8	
	1. Правила бытового обслуживания. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) "О защите прав потребителей" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014)	2	У1,У2 31,32,34,35 ОК1-ОК6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	2. Основы профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Ее функциональное значение.	2	У1,У2 31,32,33 ОК1-ОК6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	3. Личный имидж мастера – парикмахера. Профессиональная этика. Внешний облик парикмахера. Культура телефонного общения. Деловая беседа.	2	У1,У2 31,32,33 ОК1-ОК6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	4. Деловой этикет в обслуживании клиентов. Шесть основных заповедей делового этикета. Корпоративные требования к имиджу мастера, мода и индивидуальность.	2	У1,У2 31,32,33 ОК1-ОК6 ПК 1.1.,ПК 1.6.,

			ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	Практические работы:	4	
	<i>Практическая работа №1:</i> Проигрывание ситуаций: «Этикет в деловом диалоге по телефону».	2	У1,У2 31,32,33 ОК1-ОК6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	<i>Практическая работа №2:</i> Составление таблицы: «Основные заповеди делового этикета».	2	У1,У2 31,32,33 ОК1-ОК6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	Самостоятельные работы:	8	
	1.Анализ правил профессиональной этики.	2	У1,У2 31,32,33 ОК1-ОК6
	2.Подготовить доклад на тему: «Личный имидж мастера, количество постоянных клиентов и заработная плата, – какая связь?»	3	ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	3.Составить памятку на тему: «Культура поведения, манеры».	3	
Раздел 2. Культура общения и речевой этикет мастера-парикмахера.			
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	2	
Классификация общения	1.Три основных типа межличностного общения. Правила взаимоотношений. Пять основных функций общения. Словесный этикет. Культура речи. Понимание в процессе общения. Мимика, улыбка, жесты, поза.	2	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3.,

			ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	Практические работы:	10	
	<i>Практическая работа №3:</i> Подбор деловой игры на тему: «Формы обращения к коллегам по работе».	2	У1-У4 З1-З7 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	<i>Практическая работа №4:</i> Составление памятки по теме: «Классификация общения».	2	У1-У4 З1-З7 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	<i>Практическая работа №5:</i> Составление таблицы по теме: «Правила взаимоотношений».	2	У1-У4 З1-З7 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	<i>Практическая работа №6:</i> Составление памятки по теме: «Понимание в процессе общения».	2	У1-У4 З1-З7 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.

	Практическая работа №7: Выполнение теста по теме: «Приятно ли с вами общаться».	2	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	Самостоятельные работы:	4	
	1. Подготовка доклада на тему: «Зависимость финансовых дел, профессиональных знаний и умения общаться с людьми».	2	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.
	2. Подготовка информационного сообщения на тему: «Правила поведенческого этикета».	2	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3.

Раздел 3. Подходы к различным типам клиентов			
Тема 3.1. Наука о темпераменте.	Содержание учебного материала	2	
	1. Четыре типа темперамента. Свойства темперамента. Эмоции и чувства.	2	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3
	Практическая работа:	2	
	<i>Практическая работа № 8:</i> Составление таблицы «Характеристика типов темперамента».	2	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3
Самостоятельная работа:	3		
	1. Составить памятку на тему: «Приемы повышения стрессоустойчивости мастера»	3	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3
Раздел 4. Конфликты в деловом общении.			
Тема 4.1. Конфликт.	Содержание учебного материала	4	
	1. Конфликт и его структура. Типы конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах.	2	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3

	Практическая работа:	2	
	<i>Практическая работа № 9:</i> Составление памятки по теме: «Правила поведения в конфликтах»	2	У1-У4 31-37 ОК 1- ОК 6 ПК 1.1.,ПК 1.6., ПК 2.1.,ПК 2.3., ПК 3.1.,ПК 3.4., ПК 4.1.,ПК 4.3
		Дифференцированный зачет	2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска;
- комплект учебно-наглядных пособий: журналы мод;
- раздаточный материал: «Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) "О защите прав потребителей" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014)», «Типы темпераментов», «Конфликты и его структура»;
- электронные презентации: «О деловом этикете. Проведение деловых переговоров, встреч и совещаний», «Вербальные и невербальные средства общения», «Коммуникационные барьеры в общении», «Понятие конфликта. Причины и типы конфликта. Структура конфликта», «Универсальные средства разрешения конфликта».

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Федцов В.Т. Культура Сервиса. – М.: Приор, 2017. - 315 с.
2. Г.М. Шеламова Основы культуры профессионального общения. - М., Издательский центр « Академия», 2018. - 216с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М., 2014. - 814 с.
2. Авдулова Т.П. Психология менеджмента. – М.: Академия, 2013. - 444 с.
3. Аверченко Л.К. Психология управления. - М., 201. - 178 с.
4. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. – М., 2007. - 484 с.
5. Анцупов А.Я. Шипилов А.И. Конфликтология. – Питер, 2010. - 467 с.

6. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание конфликт. – Новосибирск, 2016. - 574 с.
7. Браим И. Культура делового общения. – Минск, 2014. - 314 с.
8. Опалев А.В. Умение общаться с людьми. – М., 2008. - 543 с.
9. Рогов Е.И. Психология общения. – М., 2015. - 543 с.
10. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. – М., 2009. - 276 с.
11. Энили Пост Большая книга этикета. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2010. - 714 с.
12. Хартли Мэри Язык жестов в деловом общении. – М.: ЭКСМО, 2013. - 564 с.
13. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для НПО; учебное пособие для СПО 2-е изд. Стер .-М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 347 с.
14. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие 2-е изд. Стер.- М: Издательский центр «Академия», 2010. - 217 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://lib.rus.ec/b/170964/read> /Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе
2. http://dlearning.ru/articles/?ELEMENT_ID=376/15 главных правил делового этикета
3. <http://psylist.net/uprav/040001.htm>/Деловой этикет

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, выполнения обучающимися индивидуальных заданий по внеаудиторной самостоятельной работе.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>1</i>	<i>2</i>
Умения:	
У1 соблюдать правила профессиональной этики; У2 применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У4 определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	практические занятия, устный опрос, тесты – оценка
Знания:	
З1 правила обслуживания населения; З2 основы профессиональной этики; З3 эстетику внешнего облика парикмахера; З4 психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера; З5 механизмы взаимопонимания в общении; З6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З7 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	домашняя работа, тесты, проверочная работа, практические задания – оценка дифференцированный зачет

Разработчики:

**ГБПОУ Республики
Марий Эл «ЙОТСТ»**

(место работы)

Преподаватель

(занимаемая должность)

Мурашкина Л.В.

(инициалы, фамилия)