

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Республики Хакасия  
«Черногорский горно-строительный техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП 02 Основы культуры профессионального общения**

по профессии среднего профессионального образования:

**43.01.02 «Парикмахер»**

2020 г.

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее – СПО): 43.01.02 Парикмахер

Организация-разработчик: ГБПОУ РХ «Черногорский горно-строительный техникум»

Разработчики:

Рогова Маргарита Кенешбековна, мастер п/о  
Ф.И.О., должность,

Поцелуева Олеся Александровна, мастер п/о  
Ф.И.О., должность,

Рассмотрена на заседании  
М/О мастеров укрупненных групп  
430000; 150000; 080000  
\_\_\_\_\_ Т.В.Жиляева  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г

Утверждена:  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ С.Л.Соловьева  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г

## Содержание:

№ п/п	Наименование разделов	стр.
1.	Паспорт программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3.	Условия реализации учебной дисциплины	9
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## *ОП.02. Основы культуры профессионального общения*

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Программа учебной дисциплины по предмету «Основы культуры профессионального общения – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО 43.01.02 «Парикмахер».

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном образовании для профессии «Парикмахер», а также для осуществления курсовой подготовки по профессии. Опыт работы не требуется.

### **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 приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы 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 приёмы общения, правила слушания и ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:**

*максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:*

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;*
- самостоятельной работы обучающегося 20 часов.*

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>60</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>40</b>
в том числе:	
практические занятия	8
контрольные работы	4
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>20</b>
в том числе тематика внеаудиторной самостоятельной работы: <i>сбор материала, подготовка сообщений по разделу программы</i> 1 «Этикет и имидж делового человека» по темам: - «Роль эстетики в сфере обслуживания», - «Значение нравственных норм в сфере предпринимательства», - «Деловой этикет и эстетическое восприятие служебного помещения», - «Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений»; <i>сбор материала и подготовка сообщений по разделу программы</i> 2 «Психологические аспекты делового общения» по темам: - «Общение с коллегами – как правильно говорить и слушать», - «Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения», - «Профилактика конфликтов в организации», - «Роль руководителя в разрешении конфликта».	
<b>Итоговая аттестация</b> в форме дифференцированного зачета	<b>2</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: Этикет и имидж делового человека</b>		<b>14</b>	
<i>Введение в предмет.</i>	Определение понятий: «бизнес», «сервисная деятельность», «сфера обслуживания», «услуга», «деловые отношения», «общение». Цель и основные задачи предмета; требования, предъявляемые к профессии «Парикмахер».	2	1
Тема 1. <i>Общие сведения об этической культуре и профессиональная этика.</i>	Определение понятий «этика» и «мораль», «этика делового общения», важнейшие категории этики, золотое правило нравственности, общечеловеческие моральные принципы и профессиональные нормы. Этическая культура парикмахеров.	2	1
Тема 2. <i>Деловой этикет и его принципы.</i>	Определение понятий «этикет» и «манеры». Принципы и заповеди делового этикета. Этикет деловых отношений. Знакомство с коллективом. Правила вежливости на работе. Этикет работников салона. Соблюдение норм делового этикета при обслуживании клиентов на подготовительных и заключительных этапах работы.	2	1
Тема 3. <i>Культура телефонного общения.</i>	Телефонный этикет на работе. Частные беседы по телефону. Правила пользования телефоном.	2	2
	<b>Практическая работа 1.</b> Решение ситуативных заданий по теме 3.	2	3
Тема 4. <i>Имидж делового человека.</i>	Имидж и основные составляющие, требования, предъявляемые к имиджу человека, основные зоны, которые обращают на себя внимание, эстетика внешнего вида парикмахеров.	2	2
	<b>Контрольная работа 1</b> по теме: «Этикет и имидж делового человека»	2	3
	<b>Самостоятельная работа:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовка к лекционным занятиям;</li> <li>• подготовка к практическому занятию: составление ситуативных заданий по теме 3;</li> <li>• подготовка к контрольной срезовой работе по разделу 1;</li> <li>• написание рефератов.</li> </ul> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> сбор материала, подготовка сообщения на тему «Роль эстетики в сфере обслуживания» и «Значение нравственных норм в сфере предпринимательства», «Деловой этикет и эстетическое восприятие служебного помещения», «Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений».	10	3
<b>Раздел 2: Психологические аспекты делового общения.</b>		<b>24</b>	
Тема 5. <i>Проявление индивидуальных</i>	Психологическая культура парикмахеров. Темперамент и характер. Поведение работников салона в зависимости от типов темперамента и характера клиентов. Волевые качества	4	1

<i>особенностей личности в деловом общении.</i>	личности.		
	<b>Практическая работа 2</b> «Психические свойства личности»	2	3
Тема 6. <i>Общение – основа человеческого бытия.</i>	Значение культуры общения для парикмахеров. Типы собеседников, общение и его формы, типы общения, функции и структура общения.	2	1
Тема 7. <i>Перцептивная и интерактивная сторона общения.</i>	Восприятие и понимание в процессе общения. Психологические механизмы восприятия в процессе общения. Общение как взаимодействие. Проведение психологического теста «Любят ли вас люди».	2	1
Тема 8. <i>Вербальное и невербальное общение.</i>	Речевой этикет делового разговора. Основные правила речевой культуры. Правила приветствие и знакомства. Жесты и расстояние между беседующими. Разбор ситуативных заданий по теме.	2	1
Тема 9. <i>Общение как коммуникация.</i>	Коммуникативные барьеры, механизм обратной связи. Умение слушать собеседника, виды эффективного слушания, приёмы рефлексивного слушания, приёмы повышения эффективности общения. Проведение психологического теста «Умеете ли вы слушать?»	2	1
	<b>Практическая работа 3</b> «Тактика ведения деловой беседы с клиентом»	2	3
Тема 8. <i>Конфликты в деловом общении</i>	Конфликт и его типы, конфликтогены и его типы, формула конфликта. Проведение психологического теста: «Ваш стиль делового общения». Решение ситуативных заданий по теме.	2	1
Тема 9. <i>Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах.</i>	Виды эмоций, кодекс поведения в конфликте, непродуктивные и конструктивные конфликты, пять стратегий поведения в конфликтной ситуации.	2	1
	<b>Практическая работа 4</b> «Стратегия поведения в конфликте»	2	3
	<b>Контрольная работа 2</b> по теме: «Психологические аспекты делового общения»	2	3
	<b>Самостоятельная работа:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовка к лекционным занятиям;</li> <li>• подготовка к контрольной срезовой работе по разделу 2;</li> <li>• написание рефератов;</li> <li>• подготовка к итоговому занятию: защите рефератов.</li> </ul> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> сбор материала и подготовка сообщения по темам: «Общение с коллегами – как правильно говорить и слушать», «Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения», «Профилактика конфликтов в организации», «Роль руководителя в разрешении конфликта».	10	3
Итоговый контроль	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	3
<b>всего</b>		<b>40</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета № 104

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная;
- комплекты учебно-наглядных пособий;
- компьютер;
- мультимедиа-система для показа презентаций;
- комплект технологической документации;
- комплект учебно-методической документации.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:**

##### *Основные источники:*

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; Учеб. Пособие для сред. проф. образования. - М.: Издательский центр «Академия»; ПрофОбрИздат, 2017. – 128 с.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие для нач. проф. образования. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 192 с.
3. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве: учеб. пособие. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 64 с.

##### *Дополнительные источники:*

4. Плотникова И.Ю. Технология парикмахерских работ: учеб. пособие. для нач. проф. образования. - М. Издательский центр «Академия», 2016. – 176 с.
5. Романович Ж.А., Калачев С.Л., Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. – 268 с.
6. Этикет и стиль: большая энциклопедия. М.: Эксмо; Саратов: Фаворит букс, 2017. – 320 стр.

##### *Интернет-ресурсы*

[www.womenclub.ru/style/661.htm](http://www.womenclub.ru/style/661.htm)

[www.numerofashion.ru/corporate-image.html](http://www.numerofashion.ru/corporate-image.html)

[www.referats.5-ka.ru/68/39651/1.html](http://www.referats.5-ka.ru/68/39651/1.html)

[stud.ibi.spb.ru/simkina/html\\_files/vid.html](http://stud.ibi.spb.ru/simkina/html_files/vid.html)

[www.aup.ru/books/m96/10.htm](http://www.aup.ru/books/m96/10.htm)

[www.rhr.ru/index/midday/5300,0.html](http://www.rhr.ru/index/midday/5300,0.html) festival.1september.ru/articles/578963/



## 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, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Уметь:</b>	
соблюдать правила профессиональной этики;	Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы: подготовка сообщений на тему: «Значение нравственных норм в сфере предпринимательства», «Деловой этикет и эстетическое восприятие служебного помещения». Защита рефератов.
применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы: подготовка сообщений по темам: «Общение с коллегами – как правильно говорить и слушать», «Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений». Выполнение психологических тестов «Умеете ли вы слушать?», «Ваш стиль делового общения». Защита рефератов.
использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы: подготовка сообщения по теме «Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения», «Профилактика конфликтов в организации». Защита рефератов.
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы: подготовка сообщения по теме: «Роль руководителя в разрешении конфликта». Разбор ситуативных заданий. Защита рефератов.
<b>Знать:</b>	
правила обслуживания населения;	Контрольная работа № 1. Практическая работа № 1.
основы профессиональной этики;	Контрольная работа 1.
эстетику внешнего облика парикмахера;	Контрольная работа № 1 Внеаудиторная самостоятельная работа по разделу 1: подготовка сообщения на тему «Роль эстетики в сфере обслуживания»1.
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;	Контрольная работа 2. Практическая работа 3.
механизмы взаимопонимания в общении;	Контрольная работа 2. Разбор ситуативных заданий по теме 8.
техники и приёмы общения, правила слушания и ведения беседы, убеждения;	Контрольная работа 2. Выполнение психологических тестов по теме 6,7,9.
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	Практическая работа 4. Разбор ситуативных заданий по теме 8.



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 646116746743375933883833707902081325236681597678

Владелец Ващенко Лариса Михайловна

Действителен с 03.03.2023 по 02.03.2024