

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горшкова Надежда Кимовна
Должность: Директор
Дата подписания: 21.04.2022 10:44:55
Уникальный программный ключ:
6e4febd30540ffff35fc4c6217bc0cf1c72a2768

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики
«Чебоксарский экономико-технологический колледж»
Министерства образования и молодёжной политики Чувашской Республики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
профессия
среднего профессионального образования
43.01.02 Парикмахер

Разработана в соответствии с требованиями
Федерального государственного
образовательного стандарта по профессии
среднего профессионального образования
43.01.02 Парикмахер

УТВЕРЖДЕНА
Приказом № 299
от " 23 " августа 2021 г.

М. п.

РАССМОТРЕНА
на заседании ЦК по направлению «Сфера услуг»
Протокол № 12 от 28 июня 2021г.
Председатель ЦК: _____/Филиппова А.А./

Разработчик: Алексеева О.М., преподаватель

"20" июня 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 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 основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.02 Парикмахер

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Основы культуры профессионального общения является общепрофессиональной дисциплиной профессионального цикла.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной 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.

ОК и ПК, 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. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 58 часов, в том числе

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 42 часа;

самостоятельной работы обучающихся- 16 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)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
лабораторные работы	не пред.
практические занятия	12
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	не пред.
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Этика и культура поведения		20	
Тема 1.1 Этическая культура и деловой этикет	Содержание учебного материала 1. Введение в предмет Этика. Мораль. Нравственность. Категории этики. Добро. Зло. Ответственность. Справедливость. Моральные нормы. Совесть. Долг. Честь. Достоинство. Скромность, благородство. 2. Основы этики. Этика делового общения. Профессиональные нормы. Вежливость. Предупредительность. Корректность. Такт. Чувство меры. 3. Основы этикета. Этикет. Манеры. Деловой этикет. 6 заповедей делового этикета по Джону Ягеру. Невербальный этикет. Словесный этикет. Обращение. Приветствие. Культура речи.	6	1
	Лабораторные занятия	Не предусмотрены	
	Практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Выполнение исследовательской работы по теме: Этическая культура. Профессиональная этика. Особенности национальной этики.		
Тема 1.2. Культура телефонного общения и деловая беседа	Содержание учебного материала: 1. Деловой телефонный разговор. Отличие делового телефонного разговора от личного. Правила ведения телефонного разговора. Деловая беседа. Отличие деловой беседы от личной. Этапы деловой беседы. Подготовка к беседе. Начало беседы. Передача информации. Выслушивание собеседника. Принятие решения.	2	1,2
	Лабораторные занятия	Не предусмотрены	
	Практическое занятие № 1. Деловая игра «Знакомство и общение с деловым партнером»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Выполнение исследовательской работы по теме: Культура телефонного общения. Деловая беседа.	Не предусмотрены	
Тема 1.3 Внешний облик человека и профессиональная этика	Содержание учебного материала 1. Внешний облик человека. Имидж. Стил. Моа. Элегантнось. Опрятнось. Деловой макияж. Деловая причеька. Деловая одежа. Деловой интерьер. Интерьер. Деловой интерьер. Правила оформления рабочего места.	2	1,2
	Лабораторные занятия:	Не предусмотрено	

	Практическое занятие № 2. Деловая игра «Внешний облик человека и его влияние на восприятие окружающими»	2	
Раздел 2. Психология делового человека. Конфликты		26	
Тема 2.1 Деловое общение с психологической точки зрения	Содержание учебного материала: 1. Общение - основа человеческого бытия. 2. Классификация общения. 3. Перцептивная сторона общения. 4. Интерактивная сторона общения 5. Коммуникативная сторона общения	10	1,2
	Лабораторные занятия:	Не предусмотрены	
	Практическое занятие № 3. Психологический тест «Приятно ли с вами общаться?» Ролевая игра «Различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности парикмахера».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение реферата по теме: Общение – основа человеческого бытия. Вербальное общение. Невербальное общение. Успех делового общения. Деловая беседа. Публичное выступление. Комплимент в деловом общении. Культура речи, слова паразиты. Взаимодействие подчиненного с руководителем.	3	
Тема 2.2 Конфликты и их решения	Содержание учебного материала	4	1,2
	Практическое занятие № 4. Составление ситуационных задач по саморегуляции поведения в профессиональной деятельности парикмахера.		
	Практическое занятие № 5. Психологический тест «Коммуникабельны ли вы?», ролевая игра «Нахождение контакта и взаимопонимания с клиентом».		
	Лабораторные занятия:	Не предусмотрены	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	2	
	Практическое занятие № 6. Психологические тесты «Насколько вы конфликтны?», «Стратегия поведения в конфликте». Ролевая игра «Тактика поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение исследовательской работы по теме:	3	

	Конфликт. Правила поведения в конфликтах. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Стресс. Стрессоустойчивость.		
Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении		12	
Тема 3.1 Темперамент. Эмоции и чувства	Содержание учебного материала 1. Темперамент. Типы темперамента. Индивидуальность. Личность. Темперамент. Сангвиник. Холерик. Флегматик. Меланхолик. Сензитивность. Реактивность. Активность. Темп реакций. Эмоциональная возбудимость. Пластичность и ригидность. Экстраверсия и интроверсия. 2. Чувства и эмоции. Классификация эмоций. Стенические. Астенические. Виды эмоций. Настроение. Аффект. Страсть. Виды чувств. Нравственные. Интеллектуальные. Эстетические.	4	2
	Лабораторные занятия:	Не предусмотрены	
	Практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение исследовательской работы по теме: Темперамент личности; Типы клиентов. Обслуживание клиентов, учитывая темперамент личности. Эмоции и чувства.	2	
Тема 3.2 Характер, воля и способности	Содержание учебного материала	4	1
	1. Черты характера 2. Способности и задатки.		
	Лабораторные занятия	Не предусмотрены	
	Практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельные работы: Выполнение исследовательской работы по теме: «Характер и воля»	2	
Всего:		58	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы культуры профессионального общения»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Деловая культура».

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 студ. учреждений сред. проф. образования, 14-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2016 - 192 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
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.	- основывается на правила профессиональной этики в трудовой деятельности; - находит контакт и взаимопонимание с клиентом; - тактичен и контролирует свои эмоции в процессе межличностного общения; - находит выход из конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности
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.	-перечисляет и характеризует правила обслуживания населения; -перечисляет и характеризует основные понятия профессиональной этики; - перечисляет и характеризует составляющие внешнего облика парикмахера; - перечисляет и характеризует психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера; - перечисляет механизмы доверительного общения; - характеризует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - перечисляет и характеризует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрирует интерес к будущей профессии; - формулирует свои ценностные ориентиры по отношению к изучаемым предметам и сферам деятельности; - выбирает свои целевые и смысловые установки для своих действий и поступков; - осуществляет индивидуальную образовательную траекторию с учетом общих требований и норм
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	- составляет план своей деятельности согласно поставленным целям; - планирует и осуществляет собственную деятельность исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем; - организывает планирование, анализ, рефлексию, самооценку своей деятельности.
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	- осуществляет текущий контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности; - определяет проблему в заданной ситуации; - разрабатывает алгоритм достижения результата

	деятельности (составляет план действий в логической последовательности); - оценивает свою деятельность
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	- разрабатывает план эффективного поиска необходимой информации; - использует различные необходимые информационные источники, включая электронные; - использует информацию (письменную, с интернета, аудио - видеозапись, справочную и техническую литературу и другие; - отбирает нужную информацию и выступает устно и письменно о результатах своей деятельности
ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; - работает с различными прикладными программами (в том с электронными учебниками); - обобщает и демонстрирует способность критически относиться к распространяемой СМИ информации, рекламы
ОК.6 Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	- осуществляет взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения; - строит продуктивные взаимоотношения в группе, команде, а также с клиентами; - аргументировано доказывает свою точку зрения, вступает в диалог и поддерживает его; - придерживается темы обсуждения и фокусирует внимание на цели обсуждения; - решает коммуникативные задачи в разнообразных ситуациях
ОК.7 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	- демонстрирует дисциплину, аккуратный внешний вид, позитивное отношение к своему здоровью; - владеет способами физического самосовершенствования, эмоциональной саморегуляции, самоподдержки и самоконтроля; - владеет способами личной безопасности и первой медицинской помощи с применением полученных специальных знаний
ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1 Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.	- строит деловой диалог с клиентом в процессе подготовительных работ
ПК 1.6, 2.3, 3.4, 4.3 Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов	- строит деловой диалог с клиентом в процессе заключительных работ