

Министерство образования и науки Калужской области
Государственное автономное образовательное
учреждение среднего профессионального образования Калужской области
«Людиновский индустриальный техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 Основы культуры профессионального общения

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

по профессии 43.01.02 Парикмахер

2017 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта и примерной программы, рекомендованной Экспертным советом по среднему профессиональному образованию при Министерстве образования и науки Калужской области
Протокол №2 от 27.04.2012г.

подготовки квалифицированных рабочих, служащих профессии 43.01.02 Парикмахер, укрупненной группы профессий 43.00.00 Сервис и туризм

СОГЛАСОВАНО

Заведующая по учебной работе
_____ О.Е.Селиверстова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УПР
_____ Т.П. Киселева

Рекомендована цикловой комиссией профессиональных дисциплин сферы обслуживания

Протокол № 1 от « 31 » 08 2017 г.

Председатель ЦК _____ Л.В.Хмельницкая

Разработчик:

Васюкова Г.А., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 02 Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.02 Парикмахер, входящей в состав укрупненной группы профессий 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения может быть использована в профессиональной подготовке по профессиям экономического профиля.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, профессиональной подготовке и повышении квалификации работников сферы обслуживания при наличии среднего общего образования.

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

Дисциплина ОП.02 Основы культуры профессионального общения входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

В результате освоения 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;

знать:

- правила обслуживания населения, правила поведения и 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.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

общие компетенции:

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 её достижения, определённых 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).

профессиональные компетенции, соответствующие основным видам профессиональной деятельности:

	<i>Выполнение стрижек и укладок волос.</i>
ПК 1.1	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
ПК 1.6	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
	<i>Выполнение химической завивки волос.</i>
ПК 2.1	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
ПК 2.3	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
	<i>Выполнение окрашивания волос.</i>
ПК 3.1	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
ПК 3.4.	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
	<i>Оформление причёсок</i>
ПК 4.1	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
ПК 4.3	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>48</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>32</i>
в том числе:	
лабораторные занятия	не предусмотрено
практические занятия	<i>16</i>
контрольные работы	не предусмотрено
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>16</i>
в том числе:	
чтение учебной литературы, конспектирование	<i>10</i>
Подготовка докладов, рефератов, сообщений	<i>6</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1 Профессиональный парикмахер: навыки общения с клиентами				
Тема 1.1. Профессиональная этика парикмахера	<i>Содержание учебного материала</i>		2	2
	1	Личный имидж мастера – парикмахера. Внешний облик парикмахера.		
	Практические занятия Составление памятки «Корпоративные требования к имиджу мастера, мода и индивидуальность», «Внешний облик парикмахера»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов, сообщений на темы: «Доверительное общение мастера и клиента», «Личный имидж мастера, количество постоянных клиентов и заработная плата – какая связь?» «Культура поведения, манеры», «Зависимость финансовых дел, профессиональных знаний и умения общаться с людьми. Формы обращения к коллегам по работе»		2	
Тема 1.2 Деловая беседа	<i>Содержание учебного материала</i>		2	2
	1	Деловая беседа как основная форма делового общения. Важнейшие функции деловой беседы. Виды деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Методы и приёмы ведения деловой беседы. Правила общения по телефону.		
	Практические занятия Составление памятки по теме «Этапы деловой беседы». Деловая игра «Беседа с клиентами»		2	
	Практические занятия Деловая игра «Этикет в деловом диалоге по телефону».		2	

	Самостоятельная работа обучающихся: Чтение учебной литературы, конспектирование , подготовка докладов и сообщений.		3	
Тема 1.3 Деловой этикет	<i>Содержание учебного материала</i>		2	2
	1	Деловой этикет в обслуживании клиентов. Шесть основных заповедей делового этикета. Корпоративные требования к имиджу мастера, мода и индивидуальность		
	Практические занятия Отработка коммуникативных навыков в обслуживании клиентов.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов, сообщений на темы: « Доверительное общение мастера и клиента», «Личный имидж мастера, количество постоянных клиентов и заработная плата – какая связь?»		2	
Раздел 2 Культура общения и речевой этикет мастера-парикмахера.				
Тема 2.1 Формы и содержание деловой коммуникации	<i>Содержание учебного материала</i>		2	2
	1	Общая характеристика и специфические черты делового общения. Классификация общения. Три основных типа межличностного общения Речь как средство общения. Композиционное построение речи в деловом общении . Правила взаимоотношений мастера и клиентов. Пять основных функций общения. Этикет невербального общения.		
	Практические занятия Решение ситуационных задач по обслуживанию клиентов. Отработка навыков вербального и невербального общения		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Чтение учебной литературы, конспектирование.		2	
Тема 2.2 Культура речи – составная часть культуры человека.	<i>Содержание учебного материала</i>		2	2
	1	Культура речи как составляющая общей культуры человека. Словесный этикет. Применение основных формул словесного этикета.		

	Практические занятия Составление и проигрывание ситуаций общения с клиентами		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Чтение учебной литературы, конспектирование		2	
Раздел 3 Подходы к различным типам клиентов				
Тема 3.1	<i>Содержание учебного материала</i>		2	2
Психологические особенности личности.	1	Понятие о личности и ее структуре. Наука о темпераменте. Четыре типа темперамента. Свойства темперамента. Эмоции и чувства		
	Практические занятия Составление таблиц: «Характеристика типов темперамента», «Эмоции и чувства»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка рефератов на темы: «Приемы повышения стрессоустойчивости мастера», « Клиент парикмахера – психологическая характеристика. Психология общения»		2	
Тема 3.2 Конфликты в деловом общении	<i>Содержание учебного материала</i>		2	2
	1	Конфликт и его структура. Типы конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах.		
	Практические занятия Анализ конфликтных ситуаций. Составление таблицы: «Типы конфликтов». Деловая игра«Правила поведения в конфликтах»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Чтение учебной литературы, конспектирование		3	
	Дифференцированный зачет		2	
Всего:			48	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины не требует наличия учебного кабинета.

3.2. Информационное обеспечение обучения

• Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения : Учебник для нач. проф. образования. - М.: Издательский центр Академия, 2005.- 192с.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения : Учеб. Пособие для нач. проф. образования. - М.: Издательский центр Академия, 2005.- 160с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения : Учебник для начального проф. образования -М.: Издательский центр академия, 2003 .
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2008.

Интернет ресурсы:

Федеральный образовательный портал - ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Форма доступа

- 1..<http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp>
- 2..<http://www.class.ru/library/node/412>
- 3. <http://delovoi-etiket.ru/etika-v-biznese/management.html>
- 4. <http://www.publicant.ru/Demo/546770.htm>
- 5.http://psinovo.ru/referati/etika_delovogo_obscheniya.html

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
-соблюдать правила профессиональной этики	Выполнение индивидуальных заданий и практических работ
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности,	Выполнение индивидуальных заданий и практических работ
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Выполнение индивидуальных заданий и практических работ
-определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	Выполнение индивидуальных заданий и практических работ
Знания:	
- правил обслуживания населения, правила поведения и основы профессиональной этики	Устный и письменный опрос, самостоятельная работа, тестирование, дифференцированный зачет
- эстетики внешнего облика парикмахера	Устный и письменный опрос, самостоятельная работа, тестирование, дифференцированный зачет
- психологических особенностей делового общения и специфики в сфере обслуживания и деятельности парикмахера	Устный и письменный опрос, самостоятельная работа, тестирование, дифференцированный зачет
- механизмов взаимопонимания в общении	Устный и письменный опрос, самостоятельная работа, тестирование, дифференцированный зачет
- техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	Устный и письменный опрос, самостоятельная работа, тестирование, дифференцированный зачет

