

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ШУЙСКИЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.02 Основы культуры профессионального общения
по профессии 43.01.02 Парикмахер

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП. 02 Основы культуры профессионального общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии (профессиям) среднего профессионального образования (далее СПО)
43.01.02 Парикмахер

Организация-разработчик: ОГБ ПОУ ШМК, Ивановской области.

Разработчики:

Кашицына Т.В. - преподаватель дисциплин общепрофессионального и профессионального циклов ОГБПОУ ШМК Ивановской области.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации программы 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 программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии (профессиям) СПО 43.01.02 Парикмахер и может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке в сфере обслуживания.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

учебная программа дисциплины «**Основы культуры профессионального общения**» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения 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 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, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

В части освоения основного вида профессиональной деятельности и соответствующих профессиональных компетенций:

- 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 дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 58 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ 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:	
практические занятия	8
контрольные работы	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено) не предусмотрено</i>	
Итоговая аттестация реферат	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ОП.02 Основы культуры профессионального общения		42 п/з – 8 с/р - 16	
Раздел 1. Деловая культура и основы делового общения.		10	
Тема 1.1. Деловая культура	Содержание учебного материала	4	
	Общие сведения об эстетической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание		1-2
	Этикет как составляющая деловой культуры. Имидж мастера-парикмахера. Деловая переписка.		1-2 2 2 2
	Самостоятельная работа обучающихся:	3	
	Профессиональная этика.		
Тема 1.2. Основы делового общения.	Содержание учебного материала	6	
	Характеристика общения. Восприятие в процессе общения. Психологические механизмы восприятия.		2
	Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		2
	Барьеры в общении. Невербальное общение. Методы развития коммуникативных способностей		2
	Деловая беседа как форма общения. Публичное выступление. Аргументация	2	
	Практическое занятие	1	
Визитные карточки в деловой жизни			
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Подготовка публичных выступлений.		
Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и возможные конфликты в деловом общении		15 п/р 3 с/р 5	

Тема 2.1. Индивидуальные особенности личности.	Содержание учебного материала	8		
	Темперамент. Характер и воля. Деловое общения с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки.		2 2 2	
	Практическое занятие: Определение темперамента и характера		2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
	- разработка электронных презентаций на тему «Типы характера человека»			
	Тема 2.2. Культура общения	Содержание учебного материала	7	
Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства общения. Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета. Имидж делового человека		1-2 2 2 2 2 2 2		
Практическое занятие: Применение навыков вербального и невербального общения в деловой беседе		1		
Самостоятельная работа обучающихся составление портрета делового человека (подбор причёски, макияжа, костюма, обуви и т.д.);		3		
Раздел.3. Управление конфликтами и стрессами		10 п/з 2 с/р 3		
Тема 3.1. Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации		Содержание учебного материала		6
		Сущность и классификация конфликтов. Причины конфликтов. Внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой конфликт.	2	
	Практическое занятие: Разрешение внутриличностного конфликта.	1		
	Самостоятельная работа:	1		

	Конфликты, анализ причин их возникновения, способов разрешения.			
Тема 3.2. Стресс: природа и причины.	Содержание учебного материала	4	1-2 2	
	Методы снятия стресса. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций			
	Практическое занятие	1		
	Стресс: природа и причины.			
	Самостоятельная работа	2		
Причины возникновения стресса				
Раздел 4. Культура речи		6 п/з 2 с/р 3		
Тема 4.1. Культура речи	Содержание учебного материала	3	2 2 2 2 2 2	
	Культура речи; речевой этикет. Приемы письменного и устного общения с соблюдением требований культуры речи. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность. Точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности способы аргументации в деловых ситуациях.			
	Практическое занятие:			1
	Применение речевых оборотов.			
	Самостоятельная работа обучающихся:			2
	Работа с текстом (выявление ошибок в диалоге с клиентом)			
	Тема 4.2. Культура телефонного разговора	Содержание учебного материала	3	1-2 2 2 2 2
Речевой этикет. Культура телефонного общения Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога. Требования к частным разговорам в деловой обстановке.				
Практическое занятие		1		
Составление диалога телефонного разговора.				

	Самостоятельная работа обучающихся:	1	
	Составление электронной презентации «Деловой диалог по телефону»		
Зачёт		1	
Всего:		58	

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)

3. условия реализации программы дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета .

Оборудование учебного кабинета:

15 парт, 30 стульев.

компьютер с лицензионно-программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Дополнительные источники:

1. Карнеги Д. «Как завоевать друзей »,М., Просвещение, 2008.
2. Дебрович А.Б. «Воспитателю о психологии и психологическое общение», М.,Просвещение,2007.
3. Кропоткин П.А., «Этика», М., Просвещение, 2006.
4. Словарь по этике /под редакцией А.А.Беляева. М.,Политиздат, 2009.
5. Томилов В.В. «Культура предпринимательства», С-П, «Питер», 2007.
6. Формановская А.И. «Употребление русского речевого этикета», М., «Русский язык», 2006.
7. Шаламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», М., «Академия»,2007.

Интернет ресурсы:

1. http://www.salestraining.ru/cor_com5.html. – «Бизнес школа Эксперт»
2. <http://www.classs.ru/library/node/224> – Бизнес класс. «Эффективное обучение эффективности»
3. http://www.begin.ru/main/news_and_articles/articles/Gramotnost MBA – Образование для успешной карьеры.

4. Контроль и оценка результатов

Контроль и оценка результатов освоения 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)	Оценка результатов освоения дисциплины	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умения: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	- владение информацией о нормах и правилах делового этикета, - соблюдение норм и правил делового этикета в общении с коллегами, однокурсниками, преподавателями, гостями колледжа, клиентами.	Текущий, тематический и рубежный контроль (в том числе с использованием тестирования). Отчет о выполнении самостоятельных работ
-пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- владение информацией о приемах саморегуляции поведения в процессе общения, - использование навыков саморегуляции поведения.	
-передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	-грамотно передавать информацию, - владение грамотной речью, - умелое ведение деловых переговоров, телефонных разговоров, -владение навыками ведения грамотного делового письма	
-принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	- умение делать правильные выводы, - формулировать предложения с применением профессиональных терминов.	
-поддерживать деловую репутацию	- умение преподносить себя, поддерживать деловую репутацию	
-соблюдать и создавать имидж делового человека	- владение информацией о направлении моды, об имидже делового человека, - умение использовать свои умения на практике.	
-организовывать рабочее место	- умение организовать рабочее	

	пространство	
знания: -правила делового общения	- соблюдение правил делового общения	
-этические нормы взаимоотношения с коллегами, партнерами, клиентами	- демонстрация знаний об этических нормах взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	
-основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	- демонстрация знаний об основных приемах общения, - умение слушать собеседника, - умение вести деловую беседу, - умение убеждения, - навыки консультирования	
-формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	- знание основных форм обращения, выражения признательности, - владение различными способами аргументации в производственных ситуациях	
-составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.	- демонстрация знаний о составляющие внешнего облика делового человека, - умение создавать имидж делового человека	
-правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	- демонстрация знаний и навыков организовать рабочее пространство	