



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.2 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

43.01.02 Парикмахер

Очная форма обучения

Уссурийск 2017

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих (КРС) по профессии 43.01.02 Парикмахер, утвержденной приказом Министерства образования и науки Р.Ф. от 02 августа 2013 г. № 730.

Разработана:

Басалюк Т. Г., преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

Рассмотрена на заседании ЦМК профессиональных дисциплин

Протокол № __ от «__» _____ г.

Председатель ЦМК _____ Жила О.В.

Содержание

1. Общие сведения «основы культуры профессионального общения».....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины основы культуры профессионального общения.....	6
3. Условия реализации программы дисциплины.....	12
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....	14

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1 Место дисциплины в структуре ППКРС: учебная дисциплина «Основы культуры профессионального общения» принадлежит к циклу общепрофессиональных дисциплин.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины:

Базовая часть

С целью реализации требований работодателей и ориентации профессиональной подготовки под конкретное рабочее место, обучающийся в рамках овладения указанным видом профессиональной деятельности должен:

- уметь:

- 1) соблюдать правила профессиональной этики;
- 2) -применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- 3) использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 4) определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

-знать:

- 1) правила обслуживания населения;
- 2) основы профессиональной этики;
- 3) эстетику внешнего облика парикмахера;
- 4) психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;
- 5) механизмы взаимопонимания в общении
- 6) техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 7) источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Вариативная часть – не предусмотрено

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по профессии СПО 43.01.02 Парикмахер и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

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.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

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).

1.3 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
В том числе:	
лабораторные занятия	не предусмотрено
практические занятия	26
контрольные работы	не предусмотрено
Самостоятельная работа студента (всего)	20
В том числе:	
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
другие виды самостоятельной работы	20
Итоговая аттестация в форме <i>Дифференцированный зачет</i>	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

2.1 Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1 Деловая культура	В том числе практические работы	24	
Тема 1.1 Общие сведения об эстетической культуре, этической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание. Профессиональная этика. Этикет как составляющая деловой культуры	Содержание учебного материала	1	
	1 Эстетика, эстетическая культура, основные категории эстетики, эстетика быта, мода, эстетическое воспитание, эстетический вкус. Этика, мораль, добро и зло, совесть, достоинство, благородство. Профессиональные нравственные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этикет, манеры, виды этикета. Принципы, на которых основывается деловой этикет: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсализм, эффективность. «Заповеди» делового этикета парикмахера.		1
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	не предусмотрено	
		не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 1.2 Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитные карточки в	Содержание учебного материала	1	
	1 Культура речи, показатели культуры речи, словарный состав, словарный запас, грамматический строй деловой речи, стиль речи. Правила проведения телефонных		2

деловой жизни. Имидж мастера-парикмахера		переговоров. Служебная переписка, виды деловых писем, требования к составлению деловых писем, общие правила содержания деловых писем Виды визитных карточек, правила оформления визитных карточек, правила вручения и получения визитных карточек. Рекомендации по созданию благоприятного имиджа сотрудника парикмахерской.		
	Лабораторные работы		не предусмотрено	3
	Практические занятия			
	1	№ 1 Изучение правил речевого этикета в профессиональном общении	2	
	2	№ 2 Составление памятки: Правила ведения беседы по телефону	2	
	3	№ 3 Разработка основных положений кодекса профессиональной этики парикмахера.	2	
	4	№ 4 «Выбор дизайна визитной карточки парикмахера»	2	
	5	№ 5 Разработка профессионального имиджа парикмахера	2	
	6	№ 6 Изучение нравственных требований к профессиональному поведению парикмахера.	2	
	7	№ 7 Составление памятки потребителю парикмахерских услуг	2	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат «Роль этикета в моей будущей профессии «Парикмахер»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить презентацию «Особенности этикета в разных странах»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Составить презентацию: Имидж современного парикмахера – представителя культуры и искусства		2	

	Самостоятельная работа обучающихся: Составить кроссворд по темам: «Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка»	2	
Раздел 2 Основы делового общения	В том числе практические работы	12	
Тема 2.1 Характеристика общения. Восприятие в процессе общения. Психологические механизмы восприятия. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Барьеры в общении	Содержание учебного материала	2	
	1 Общение, типы межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое, типы манипуляторов: диктатор, калькулятор, тряпка, прилипала, судья, защитник, славный парень, хулиган. Манипулятивные системы, правила защиты от манипуляторов. Основные функции общения, виды общения, «абстрактные типы» собеседников, структура общения. Перцепция (восприятие), фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор личного отношения к человеку, стереотип. Идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, трансакт, типы состояний. Виды речи, коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры восприятия: этический, эстетический, барьер возраста, барьер боязни контакта, барьер отрицательных эмоций, барьер предвзятости, барьер ожидания непонимания, барьер стереотипов, барьер двойника. Барьеры коммуникации: фонетический, семантический. Барьеры социально-культурных различий.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия		
	1 № 8 Проведение тестирования: «Коммуникабельны ли вы?» «Ваши эмпатические способности» «Ваш стиль делового общения».	2	
Контрольные работы	не предусмотрено		

	Самостоятельная работа обучающихся: Написать эссе на одну из тем: Наилучшие темы для общения мастера и Клиента. Клиент всегда прав? Ребенок – нестандартный клиент. (профессиональные качества парикмахера при работе с клиентами детского возраста). Детская непосредственность. (профессиональные качества парикмахера при работе с клиентами детского возраста). Клиент с «мудрецей». (профессиональные качества парикмахера при работе с клиентами почтенного возраста). Тема, предложенная обучающимися	2	
Тема 2.2 Невербальное общение. Методы развития коммуникативных способностей Деловая беседа как форма общения. Публичное выступление. Аргументация	Содержание учебного материала	2	
	1 Виды невербальных средств общения. Мимика, улыбка, взгляд, жесты, рукопожатие, поза, голос, проксемика. Эффективное слушание, неэффективное слушание, нерелективное слушание, релективное слушание, приемы релективного слушания, техники общения. Правила и рекомендации, как средства установления доверительных отношений с клиентом Этапы деловой беседы. Вопросы открытые и закрытые. Подготовка к публичному выступлению. Аргумент, группы аргументов, законы аргументации и убеждения.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия		
	1 № 9 Изучение принципов эффективной коммуникации	2	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат на тему: «Роль невербального общения в межличностном взаимодействии».	2		
Раздел 3 Индивидуальные особенности личности	в том числе практические работы	10	

Тема 3.1 Темперамент как свойство личности. Характер и воля Эмоции и чувства. Способности	Содержание учебного материала		2	
	1	Личность, индивидуальность, темперамент, типы темперамента, свойства темперамента, психологические характеристики типов темперамента. Характер, характеристики некоторых типов характера. Воля, этапы волевого процесса, основные волевые качества человека: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность, исполнительность. Эмоции, классификация эмоций, чувства, виды чувств. Способности, виды способностей		2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	3
	Практические занятия			
	1	№ 10 Проведение тестирования Г. Айзенка «Ваш тип темперамента» с обсуждением результатов.	2	
	2	№ 11 Изучение правил обслуживания клиентов	2	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить доклад на тему: «Особенности первого контакта»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить доклад на тему: «Эмоционально-волевая сфера человека»		2	
Раздел 4 Конфликты в деловом общении		12		
Тема 4.1 Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала			
	1	Конфликт, типы конфликтов, конфликтогены, типы конфликтогенов. Непродуктивные конфликты, конструктивные конфликты	2	2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	3
	Практические занятия		не предусмотрено	
1	№ 12 Изучение способов разрешения	2		

		конфликтных ситуаций».		
	2	№ 13 Проведение тестирования Ваш способ реагирования в конфликте	2	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщение на тему: «Сложные ситуации в обслуживании клиентов»	2	
Тема 4.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах.		Содержание учебного материала	2	
	1	Правила поведения в конфликтах		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся: Составить кроссворд на тему: Конфликты в деловом общении	2	
Всего:			60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета – Основы культуры профессионального общения; лаборатории – не предусмотрено

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Основы культуры профессионального общения»;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа-проектор.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: - не предусмотрено

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с.

Дополнительные источники

1. Скворцов Л. И. Большой толковый словарь правильной русской речи: 8000 слов и выражений / Л. И. Скворцов. М.: ООО «Издательство Оникс»: ООО «Издательство «Мир и Образование», 2013

2. Речевой этикет // Колесников Н.П. Культура речи. // Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] // <http://sbiblio.com/biblio/archive/kulturologia/7.aspx>

3. Щербатюк Ю.В. Базовые принципы общения. Будьте осторожны с критикой [Электронный ресурс] // Сайт профессора Щербатюк Ю.В. // Режим доступа: URL: http://www.no-stress.ru/art_of_intercourse/basic_principles.html

4. Прекрасное» как категория эстетики // Интернет-ресурс Аганесова И.Г. Эстетика: курс лекций/ Режим доступа: URL: <http://window.edu.ru/library/pdf2txt/678/67678/41042>

5. Тумаркин П.С. "О невербальном аспекте устной коммуникации русских и японцев" [Электронный ресурс] // <http://www.philology.ru/linguistics4/tumarkin-02a.htm>

6. Этика поведения в салоне красоты // Парикмахер. Стилист. Визажист Оксана Бреусова // <http://www.topstylist.ru/behavior.html>

7. Галерея визиток. Самая большая галерея визиток в интернете [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://www.stikery.ru/gallery.html>

8. Рекомендательные письма [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://www.hr-portal.ru/doki/rekomendatelnye-pisma-primery>
9. Электронный учебник "Психология" // Режим доступа: URL: <http://krip.kbsu.ru/ps/glava9.html#func>
10. Гончаров М. "Основные стратегии поведения в конфликте" // [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://www.ipnou.ru/article.php?idarticle=003296>
11. Работа с клиентами салона красоты. // Электронный ресурс // Режим доступа: <http://www.dirsalona.ru/rubric/37-rabota-s-klientami-salona-krasoty>
12. Профессиональный имидж. // Электронный ресурс // Режим доступа: <http://lawstyle.justclick.ru/Sekrety>
13. Стилист: Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.topstylist.ru/articles.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 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, освоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
-соблюдать правила профессиональной этики;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы №1, №2, №6, №7
-применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы №3, №4, №9, №12
-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы №5, №8, №10, №11
-определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы №13
Знания:	
-правила обслуживания населения;	Опрос, контрольное тестирование, отчеты по самостоятельной работе: защита реферата, презентации, кроссворда.
-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.	