

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Амвросиевский многопрофильный техникум»**

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ «Амвросиевский
многопрофильный техникум»


_____ Л.Г. Баглай

подпись

«30» августа 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ГБПОУ «Амвросиевский
многопрофильный техникум»


_____ М.Сысенко

«30» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.02 Основы культуры профессионального общения
по профессии: 43.01.02 Парикмахер**

2022 г.

Программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения разработана в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер, утвержденного приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 26.10.2015 г. № 710 (с изменениями).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Амвросиевский многопрофильный техникум»

Разработчик: Баглай Людмила Григорьевна, преподаватель профессионального и общепрофессионального цикла Государственного профессионального образовательного учреждения «Амвросиевский многопрофильный техникум»

Рецензенты:

- 1) Максимова А.Ф., методист ГПОУ ГПОУ «ДКТД» ГОВПО «Дон. НУЭТ им. М. Туган-Барановского».
- 2) Калмыкова Ирина Стефановна, методист ГПОУ «Амвросиевский профессиональный лицей».

Одобрена и рекомендована
с целью практического применения
методической комиссией для подготовки
работников для торговли и общественного. питания
и сферы услуг

_____ протокол № _____ от « _____ »
_____ 2022 ____ г.

Председатель МК _____

Рабочая программа переутверждена на 20____ / ____ учебный год Протокол
№ _____ заседания МК от « _____ » _____ 20 ____ г.

В программу внесены дополнения и изменения (см.
Приложение _____, стр. _____)

Председатель МК _____

Рабочая программа переутверждена на 20____ / ____ учебный год Протокол
№ _____ заседания МК от « _____ » _____ 20 ____ г.

В программу внесены дополнения и изменения (см.
Приложение _____, стр. _____)

Председатель МК _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ГОС СПО по профессии 43.01.02 «Парикмахер»

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в среднем профессиональном образовании при подготовке обучающихся по профессии Парикмахер.

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

Учебная дисциплина ОП.02 Основы культуры профессионального общения, входит в общепрофессиональный цикл образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 43.01.02 Парикмахер

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 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 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать личностными результатами:

ЛР.2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР.3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан Донецкой Народной Республики. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР.5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа Донбасса.

ЛР.6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к оказанию социальной поддержки и участию в добровольческих движениях.

ЛР.7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР.8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального государства

ЛР.11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР.15. Соблюдающий в своей деятельности этические принципы честности, открытости, противодействия коррупции и экстремизму, уважительного отношения к результатам собственного и чужого труда

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы 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
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
практические работы	5
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, личностных результатов формированию которых способствует элемент программы
Тема 1.1. Профессиональная этика парикмахера.	Содержание учебного материала		7	ОК.1-ОК.6 ЛР.1, ЛР.3, ЛР.5, ЛР.6, ЛР.7, ЛР.8, ЛР.11, ЛР.15
	1	Общие сведения об эстетической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое восприятие.	1	
	2	Понятие профессиональной этики. Категории профессиональной этики.	1	
	3	Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика.	1	
	4	Нравственные требования к профессиональному поведению парикмахера.	1	
	5	Этикет как составляющая деловой культуры. Речевой этикет.	1	
	6	Визитные карточки в деловой жизни. Имидж мастера-парикмахера.	1	
Тема 1.2. Эстетика внешнего облика парикмахера.	7.Практическая работа№1 Профессиональный кодекс парикмахера.		1	ОК.1-ОК.6 ЛР.1, ЛР.3, ЛР.5, ЛР.6, ЛР.7, ЛР.8, ЛР.11, ЛР.15
	Содержание учебного материала		4	
	8	Внешний облик парикмахера	1	
	9	Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности парикмахера.	1	
	10	Требования к внешнему облику с учетом профессиональной деятельности.	1	
Тема 1.3. Основы делового общения.	11.Практическая работа№2 Структура имиджа парикмахера.		1	ОК.1-ОК.6 ЛР.1, ЛР.3, ЛР.5, ЛР.6, ЛР.7, ЛР.8, ЛР.11, ЛР.15
	Содержание учебного материала		7	
	12	Характеристика общения.	1	
	13	Восприятие в процессе общения. Психологические механизмы восприятия.	1	
	14	Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	1	
15	Барьеры в общении. Невербальное общение.	1		

	16	Психологические особенности делового общения.	1	
	17	Психологическая культура работника контактной зоны.	1	
	18	Методы развития коммуникативных способностей. Деловая беседа как форма общения.	1	
Тема 1.4. Деловой этикет в общении. Классификация общения	Содержание учебного материала		8	ОК.1-ОК.6 ЛР.1, ЛР.3, ЛР.5, ЛР.6, ЛР.7, ЛР.8, ЛР.11, ЛР.15
	19	Соотношения этики и этикета.	1	
	20	Понятия «культура речи» и «речевой этикет».	1	
	21	Три основных типа межличностного общения.	1	
	22	Правила взаимоотношений	1	
	23	Пять основных функций общения	1	
	24	Словесный этикет	1	
	25	Понимание в процессе общения	1	
	26. Практическая работа №3 Правила речевого этикета в профессиональном общении.		1	
Тема 1.5. Конфликты в профессиональной деятельности парикмахера.	Содержание учебного материала		5	ОК.1-ОК.6 ЛР.1, ЛР.3, ЛР.5, ЛР.6, ЛР.7, ЛР.8, ЛР.11, ЛР.15
	27	Типы конфликтов	1	
	28	Конфликт и его структура.	1	
	29	Стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях.	1	
	30	Эмоциональное реагирование в конфликтах.	1	
	31. Практическая работа №4 Способы разрешения конфликтных ситуаций.		1	
Тема 1.6. Правила обслуживания на населения на предприятиях в сфере услуг.	Содержание учебного материала		3	ОК.1-ОК.6 ЛР.1, ЛР.3, ЛР.5, ЛР.6, ЛР.7, ЛР.8, ЛР.11, ЛР.15
	32	Культура обслуживания посетителей.	1	
	33	Предоставление дополнительных видов услуг.	1	
	34. Практическая работа №5 Правила обслуживания клиентов.		1	
Тема 1.7 Индивидуальные особенности личности	Содержание учебного материала		5	ОК.1-ОК.6 ЛР.1, ЛР.3, ЛР.5, ЛР.6, ЛР.7, ЛР.8, ЛР.11, ЛР.15
	35	Наука о темпераменте.	1	
	36	Четыре типа темперамента.	1	
	37	Свойства темперамента.	1	
	38	Эмоции и чувства. Способности.	1	
	39	Темперамент. Характер и воля.	1	
	40. Дифференцированный зачет		1	
№ темы урока,	Задания для внеаудиторной самостоятельной работы:		20 часов	

№ задания			
Т.1.1., №1	Понятие профессиональной этики. Категории профессиональной этики.	Составить таблицу " Задачи профессиональной этики "	1
Т.1.1., №2	Нравственные требования к профессиональному поведению парикмахера.	Составить кроссворд по теме	1
Т.1.1., №3	ПР№1 Профессиональный кодекс парикмахера.	Составить отчет по практической работе	1
Т.1.2. №4	Общие сведения об эстетической культуре.	Найти информацию по теме «Эстетическая культура», используя Интернет-сайты	1
Т.1.2. №5	Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности парикмахера.	Написать сообщение по теме «Значение эстетической культуры в профессии парикмахера»	1
Т.1.2. №6	Требования к внешнему облику с учетом профессиональной деятельности.	Ответить на риторические вопросы по теме	1
Т.1.2. №7	ПР№2 Структура имиджа парикмахера.	Составить отчет по практической работе	1
Т.1.3., №8	Психологические особенности делового общения.	Ответить на вопросы теста	1
Т.1.3., №9	Психологическая культура работника контактной зоны.	Составить схему планировки помещения, где находится контактная зона в салоне – парикмахерской.	1
Т.1.4., №10	Соотношения этики и этикета.	Сделать сообщение «Из истории этикета»	1
Т.1.4., №11	Понятия «Культура речи» и «Речевой этикет».	Заполнить таблицу "Правила этикета разных народов"	1
Т.1.4., №12	ПР№3 Правила речевого этикета в профессиональном общении.	Составить отчет по практической работе	1
Т.1.5., №13	Конфликт и его структура.	Соотнесите типы конфликта с их характеристикой	1
Т.1.5., №14	Стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях.	Поиск информации в Интернете «Разрешение конфликтов»	1
Т.1.5., №15	ПР№4 Способы разрешения конфликтных ситуаций.	Составить отчет по практической работе	1
Т.1.6., №16	Культура обслуживания посетителей.	Создать презентацию «Культура обслуживания посетителей»	1
Т.1.6., №17	Предоставление дополнительных видов услуг.	Составить прейскурант на виды услуг в парикмахерской	1
Т.1.6., №18	ПР№5 Правила обслуживания клиентов.	Составить отчет по практической работе	1
Т.1.7., №19	Индивидуальные особенности личности	Ответить на вопросы теста	1
Т.1.7., №20	Четыре типа темперамента.	Написать сообщение по теме «Четыре типа темперамента.»	
ИТОГО			20

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Основы культуры профессионального общения»;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- комплект учебно-методической документации.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для начального профессионального образования. – Издательский центр «Академия», 2009.

Дополнительная литература:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: «Финансы и статистика», 2007.
2. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М.: Институт новой экономики, 2000.
3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: Учебник. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
4. Сухарев В.А. Этика и психология делового человека. – М.: ИТД ГРАНД, 2000.

Интернет-ресурсы:

1. www.studfiles.ru
2. www.referat.ru
3. www.knigge.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
- соблюдать правила профессиональной этики;	защита практического занятия, тест действия
- применять различные средства техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	защита практического занятия, тестирование

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	защита практического занятия, мониторинг сформированности коммуникативных умений
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	защита практического занятия, выполнение индивидуальных заданий
Знания:	
- правила обслуживания населения;	защита практического занятия
- основы профессиональной этики;	защита практического занятия
- эстетику внешнего облика парикмахера;	деловая игра - моделирование социальных и профессиональных ситуаций
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;	защита практического занятия,
- механизмы взаимопонимания в общении;	защита практического занятия, анализ профессиональных ситуаций
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	защита практического занятия, индивидуальное зачетное задание
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов возникающих в профессиональной деятельности.	защита практического занятия, анализ ситуационных задач

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес.	Качественно выполняет профессиональную деятельность	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе выполнения практических заданий
ОК 2. Организует собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Умеет формулировать цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности; Умеет представить конечный результат деятельности в полном объеме; Умеет планировать и организовывать предстоящую деятельность.	- экспертная оценка практической работы (направлена на оценку сформированных компетенций, проявленных в ходе практической работы)
ОК 3. Анализирует рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Принимает решения в соответствии с ситуацией. Осознает ответственность за принятое решение.	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе выполнения практических заданий

ОК 4. Осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Применяет найденную информацию для выполнения профессиональных задач.	Экспертная оценка инструкционно-технологических карт
ОК 5. Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Владеет элементарной компьютерной грамотностью	Экспертная оценка отчета по практической работе с использованием ПО
ОК 6. Работает в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Умеет грамотно ставить и задавать вопросы; Умеет координировать свои действия с другими участниками общения; Контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение; Понимает общие цели.	Взаимооценка (направлена на взаимную оценку индивидуальных и групповых результатов)
ОК 7. Исполняет воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний	Применяет профессиональные знания для исполнения воинской обязанности	Экспертное наблюдение

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся личностные результаты:

ЛР.2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	Проявляет активную гражданскую позицию, демонстрирует принципы честности, порядочности, участвует в общественной деятельности образовательных организаций	Экспертное наблюдение
ЛР.3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан Донецкой Народной Республики. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	Соблюдает нормы правопорядка, следует идеалам гражданского общества.	Экспертное наблюдение

ЛР.5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа Донбасса	Демонстрирует ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии, исторической памяти на основе любви к Родине.	Экспертное наблюдение
ЛР.6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к оказанию социальной поддержки и участию в добровольческих движениях	Проявляет доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и, готов оказать услугу каждому кто в ней нуждается	Экспертное наблюдение
ЛР.7. Осознающий приоритетную ценность личности человека	Осознает приоритетную ценность личности человека	Экспертное наблюдение
ЛР.8.Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального государства	Демонстрирует уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.	Экспертное наблюдение
ЛР.11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	Проявляет уважение к эстетическим ценностям	Экспертное наблюдение
ЛР.15.Соблюдающий в своей деятельности этические принципы честности, открытости, противодействия коррупции и экстремизму, уважительного отношения к результатам собственного и чужого труда	Соблюдает принципы честности, открытости, уважительного отношения к результатам собственного и чужого труда	Экспертное наблюдение
ЛР.16. Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию профессиональной и общественной деятельности,	Готов повышать квалификацию, совершенствовать профессиональные знания, умений и навыки, рост мастерства по имеющейся профессии.	Экспертное наблюдение