

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области
высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно-строительный университет»
ЕНОТАЕВСКИЙ ФИЛИАЛ
(Енотаевский филиал ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ОП.02. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

по профессии
среднего профессионального образования

43.01.02 Парикмахер

Квалификация: Парикмахер

ОДОБРЕНА
Методическим
объединением
профессионального цикла
Протокол № 9
от «30» мая 2019 г.

Председатель методического
объединения

Чалдаева С.Г.
«30» мая 2019 г.

РЕКОМЕНДОВАНА
Педагогическим советом
Енотаевского филиала
ГАОУ АО ВО АГАСУ
Протокол № 5
от «31» мая 2019 года

УТВЕРЖДЕНО
Директор Енотаевского
филиала ГАОУ АО ВО



«АГАСУ»
/Кузнецова В.П./
«31» мая 2019 г.

Составитель: преподаватель Чалдаева С.Г. /Чалдаева С.Г./

Рабочая программа разработана на основе требований:
- ФЗ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- ФГОС среднего профессионального образования, утвержденного 2 августа 2013 г.
Приказом №730 Министерства образования и науки Российской Федерации
Учебного плана на 2019-2022 уч.год

Согласовано:
Методист

Енотаевского филиала ГАОУ АО ВО «АГАСУ» /Кондратьева Ю.И.
Библиотекарь: Манжурова Т.Е. /Манжурова Т.Е.
Заместитель директора по УПР: Тырнова С.Ю. /Тырнова С.Ю.
Специалист УМО СПО Зайченко Е.А. /Зайченко

Рецензент:

Чуренкова М.М.
(должность, место работы)
Чуренкова М.М.
подпись

Принято УМО СПО:

Начальник УМО СПО Кенюкова С.А. /Кенюкова С.А.
Подпись И.О.Фамилия

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.02 «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 УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ОП.02 «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1 Место дисциплины в структуре ППКРС: учебная дисциплина ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» принадлежит к циклу общепрофессиональных дисциплин.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины:

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

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)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
В том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	18
контрольные работы	-
Самостоятельная работа студента (всего)	16
Итоговая аттестация в форме	Дифференцированный зачет

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	17	
Тема 1.1 Общие сведения об эстетической культуре, этической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание. Профессиональная этика. Этикет как составляющая деловой культуры	<u>Содержание учебного материала</u> 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	1
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	-	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.2 Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитные карточки в деловой жизни.	<u>Содержание учебного материала</u> 1 Культура речи, показатели культуры речи, словарный состав, словарный запас, грамматический строй деловой речи, стиль речи. Правила проведения телефонных переговоров. Имидж мастера-парикмахера переговоров. Служебная переписка, виды деловых писем, требования к составлению деловых писем, общие правила содержания деловых писем. Виды визитных карточек,	1	2

	правила оформления визитных карточек, правила вручения и получения визитных карточек. Рекомендации по созданию благоприятного имиджа сотрудника парикмахерской. 3		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия		
	№ 1 Изучение правил речевого этикета в профессиональном общении	1	
	№ 2 Составление памятки: Правила ведения беседы по телефону	1	
	№ 3 Разработка основных положений кодекса профессиональной этики парикмахера.	1	
	№ 4 «Выбор дизайна визитной карточки парикмахера»	1	
	№ 5 Разработка профессионального имиджа парикмахера	1	
	№ 6 Изучение нравственных требований к профессиональному поведению парикмахера.	1	
	№ 7 Составление памятки потребителю парикмахерских услуг	1	
	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	
			3

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	<u>Содержание учебного материала</u> 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	2
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия:		
	№ 8 Проведение тестирования: «Коммуникабельны ли вы?» «Ваши эмпатические способности» «Ваш стиль делового общения».	2	3
	Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа обучающихся: Написать эссе на одну из тем: Наилучшие темы для общения мастера и Клиента.	2		

	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		
Тема 2.2 Невербальное общение. Методы развития коммуникативных способностей Деловая беседа как форма общения. Публичное выступление. Аргументация	<u>Содержание учебного материала</u> 1 Виды невербальных средств общения. Мимика, улыбка, взгляд, жесты, рукопожатие, поза, голос, проксемика. Эффективное слушание, неэффективное слушание, нерефлексивное слушание, рефлексивное слушание, приемы рефлексивного 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	2
	Лабораторные работы	-	3
	Практические занятия: № 9 Изучение принципов эффективной коммуникации	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат на тему: «Роль невербального общения в межличностном взаимодействии».	2	
Раздел 3 Индивидуальные особенности личности	в том числе практические работы	7	

Тема 3.1 Темперамент как свойство личности. Характер и воля Эмоции и чувства. Способности	<u>Содержание учебного материала</u> 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	2
	Лабораторные работы	-	3
	Практические занятия:		
	№ 10 Проведение тестирования Г. Айзенка «Ваш тип темперамента» с обсуждением результатов.	1	
	№ 11 Изучение правил обслуживания клиентов	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить доклад на тему: «Особенности первого контакта»	1	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить доклад на тему: «Эмоционально-волевая сфера человека»	1		
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	3	2
	Лабораторные работы	-	3
	Практические занятия:	-	
	№ 12 «Изучение способов разрешения конфликтных ситуаций»	2	

	№ 13 Проведение тестирования Ваш способ реагирования в конфликте	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщение на тему: «Сложные ситуации в обслуживании клиентов»	1	
Тема 4.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах.	Содержание учебного материала	2	2
	Правила поведения в конфликтах		
	Лабораторные работы	-	3
	Практические занятия	-	
	Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа обучающихся: Составить кроссворд на тему: Конфликты в деловом общении	2		
Дифференцированный зачет		2	
Всего: 48			

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»;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа-проектор.

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>

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.	Опрос, контрольное тестирование, отчеты по самостоятельной работе: защита реферата, презентации.
-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.	
ПК 1.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.	<p>Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работ №1- №13</p> <p>Опрос, контрольное тестирование, отчеты по самостоятельной работе: защита реферата, презентации.</p>
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	
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).	