

ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 Основы культуры профессионального общения

Адаптированная образовательная программа профессии среднего профессионального образования

43.01.02 (100116.01) Парикмахер

код и наименование (профессии)

Форма обучения

очная

очная, очно-заочная, заочная

2016 г.

Примерная программа дисциплины ОП.02 Основы культуры делового общения разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по профессии **100116.01. Парикмахер**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 02 августа 2013 г., № 730, Профессиональным стандартом «Специалист по предоставлению парикмахерских услуг», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 декабря 2014 г. N 1134н и методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования утвержденных директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Науки России от 20 апреля 2015 г. № 06-830.

Разработчики:

Дугушкина Татьяна Геннадьевна-заместитель директора по УМР ГБПОУ МО «Павлово-Посадский техникум»

Ненашева Марина Юрьевна–методист ГБПОУ МО «Павлово-Посадский техникум»

Туманова Наталья Анатольевна-мастер производственного обучения ГБПОУ МО «Павлово-Посадский техникум»

Бердаков Евгений Михайлович–мастер производственного обучения ГБПОУ МО «Колледж «Подмосковье»

Запасник Елена Николаевна-мастер производственного обучения ГБПОУ МО «Павлово-Посадский техникум»

Тюкова Татьяна Михайловна-мастер производственного обучения ГБПОУ МО

«Люберецкий техникум им. Героя Советского союза, летчика-космонавта Ю. А. Гагарина

Семёхина Ольга Валерьевна-мастер производственного обучения ГБПОУ МО «Колледж «Подмосковье»

Коваль Мария Олеговна–педагог-психолог ГБПОУ МО «Павлово-Посадский техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1.ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы

Примерная программа дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО 43.01.02 (100116.01) Парикмахер, входящей в состав укрупненной группы профессий 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины студент 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.

В результате освоения учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения в соответствии с требованиями к освоению ФГОС СПО по профессии 43.01.02 (100116.01) Парикмахер создаются условия для формирования общих и профессиональных компетенций:

Код	Наименование результата обучения
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).
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. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки 69 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 46 часов;
 самостоятельной работы студента 23 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	69
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
практические занятия	10
контрольные работы	1
Самостоятельная работа студента (всего)	23
Итоговая аттестация <u>в форме дифференцированного зачета</u>	1

2.2. Тематический план и примерное содержание учебной дисциплины

ОП. 02 Основы культуры профессионального общения

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Введение	Общие сведения о содержании дисциплины. Понятия о деловой культуре, профессиональной этике, культуре общения.	1	1
Раздел 1. Этика и культура поведения		24	
Тема 1.1. Основы профессиональной этики	Этика делового общения парикмахера. Значение культуры общения для профессионального становления личности парикмахера.	2	1
Тема 1.2. Требования к профессиональному поведению	Этические принципы делового общения парикмахера. Нравственные требования к профессиональному поведению парикмахера: доброжелательность, вежливость, тактичность.	2	
Тема 1.3. Правила обслуживания населения	Организационная культура. Правила обслуживания на предприятиях сферы услуг. Культура обслуживания.	3	1
	Практические занятия	2	2
	Разбор производственных ситуаций по правилам обслуживания на предприятиях сферы услуг. Речевая ситуация и ее составляющие.		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Темы: Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер.	4	

	<i>Обстановка общения и этикетные формулы. Ты - и Вы - общение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений.</i>		
Тема 1.4. Эстетика внешнего облика парикмахера	Понятие о деловом имидже. Манеры поведения, речь парикмахера. Составляющие внешнего облика и имиджа парикмахера. Осанка, походка, жесты.	4	1
	Практические занятия	3	2
	Подбор одежды по стилевым направлениям с использованием журналов мод. Подбор аксессуаров к одежде. Деловой макияж. Тренировочные диалоги (интонации, логические ударения для выражения смысловых вариантов – удивление, возмущение, восхищение...).		
	Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 1; подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, рефератов и подготовка к их защите. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Физический облик человека. Практика публичного выступления Современные презентации. Составление плана саморазвития коммуникативного потенциала.	4	
Раздел 2. Деловое общение: основные понятия		14	
Тема 2.1. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности парикмахера	Роль делового общения в профессиональной деятельности парикмахера. Функции, специфика и виды делового общения. Психологические особенности делового общения. Культура телефонного общения. Правила ведения диалога по телефону. Деловая беседа.	6	1
Тема 2.2. Вербальные и невербальные средства делового общения.	Особенности вербального общения в профессиональной деятельности парикмахера. Структура и функции невербального общения. Язык телодвижений в профессиональном и деловом общении: поза, мимика, жесты.	4	1

	Практические занятия	1	2
	Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
	Самостоятельная работа: рефераты и сообщения на темы <i>Вербальные и невербальные средства коммуникации между парикмахером и клиентом.</i> <i>Темы для разговоров между клиентом и парикмахером.</i>	3	
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		27	
Тема 3.1. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов возникающих в профессиональной деятельности	Понятие конфликта. Структура и типология конфликтов. Источники и причины конфликтов в деловом общении. Способы разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.	6	2
	Практические занятия	2	3
	Конфликт: «за» и «против» Спор, диспут, полемика, дискуссия.		
	Самостоятельная работа: <i>выполнение домашних заданий по разделу 4;</i> <i>подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление творческих практических работ, отчетов и подготовка к их защите на темы:</i> <i>Методы урегулирования конфликтов.</i> <i>Как разрешить конфликтную ситуацию.</i>	4	
Тема 3. 2. Индивидуальные различия в деловом общении	Понятие темперамента. Особенности типов темперамента. Характер и темперамент: различие и взаимосвязь. Различные подходы в обслуживании клиентов с разными типами темперамента. Эмоции и чувства.	5	2

	Воля и характер.		
	Практические занятия	2	3
	Составить таблицу «Характеристика типов темперамента».		
	Самостоятельная работа: Работоспособность человека, ее факторы и виды. Стресс и стрессоустойчивость.	2	
	Самостоятельная работа студентов над индивидуальным проектным заданием	6	
	Тематика индивидуального проекта: - история развития деловой культуры; - этикет делового общения с иностранными партнерами; - правила этикета в деловой переписке; - этикет в компьютерных сетях; - официальные приемы и их обслуживание; - повседневный современный этикет.		
Дифференцированный зачёт		1	
Всего		69	

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. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 Основы культуры профессионального общения

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению реализации учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- электронно - образовательные ресурсы;
- технические средства обучения;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор;
- интерактивная доска.

Учебная аудитория, в которой обучаются лица с **нарушением слуха**, оборудована компьютерной техникой. Аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой, мультимедийной системой.

Обучение лиц с **нарушением слуха** предполагает использование мультимедийных средств и других технических средств приема передачи учебной информации в доступных формах.

3.2. Информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов

Основная литература:

1. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; / Г.М. Шеламова. 8 – е изд., перераб. и доп.- М.: издательский центр «Академия», 2012. – 176 с.
2. Дополнительная литература:
3. Руденко А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах. Учебное пособие.-М.,Феникс 2014 г.
4. И. И. Зарецкая Основы этики и психологии делового общения — М., Оникс 2011 г.
5. Аверченко А.К. Психология управления: курс лекций. – М.; Новосибирск, 2011;
6. М. В. Колтунова Язык и деловое общение — М.,Экономика 2012 г.
7. Формановская Н. И. Культура общения и речевой этикет — М., Икар,2012.
8. Плакаты и раздаточный материал «Конфликты и его структура», «Типы темпераментов».

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по дисциплине ОП.02 Основы культуры профессионального общения наличие среднего профессионального или высшего образования, соответствующие профилю преподаваемой дисциплины.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения осуществляется в ходе текущего контроля индивидуальных образовательных достижений, промежуточной и итоговой аттестации.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья позволяет своевременно выявить затруднения и отставание в обучении и внести коррективы в учебную деятельность. Форма контроля для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Текущий контроль проводится преподавателем следующими формами и методами: устный опрос, тестирование, решение производственных (проблемных) ситуаций, беседа, защита практических работ, проверка выполненных самостоятельных внеаудиторных работ.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета. При необходимости для инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривается увеличение времени на подготовку к дифференцированному зачету, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья осуществляется входной контроль, назначение которого состоит в определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Форма входного контроля для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена в форме тестирования. При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>1</i>	<i>2</i>
Умения:	
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;	практические занятия, домашние работы, тесты
Знания:	
понятия спроса и предложения на рынке услуг; особенности формирования, характеристику современного состояния и перспективы развития сферы обслуживания и парикмахерских	контрольная работа, домашняя работа, практические задания

услуг; нормативные документы, регулирующие правоотношения в области профессиональной деятельности; основные положения законодательства, регулирующего трудовые отношения; типовые локальные акты организаций, формы оплаты труда.	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знание сущности и социально значимости своей будущей профессии, проявление устойчивого интереса к ней	Фронтальный опрос. Экспертная оценка тестирования. Наблюдение за деятельностью и оценка выполнения практической работы. Оценка самостоятельной работы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Умение организовать собственную деятельность, исходя из цели и способов её достижения, определённых руководителем	Фронтальный опрос. Экспертная оценка тестирования. Наблюдение за деятельностью и оценка выполнения практической работы. Оценка самостоятельной работы.
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	Умение анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	Фронтальный опрос. Экспертная оценка тестирования. Наблюдение за деятельностью и оценка выполнения практической работы. Оценка самостоятельной работы.
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения	Осуществление поиска информации, необходимой для эффективного выполнения	Фронтальный опрос. Экспертная оценка тестирования.

профессиональных задач.	профессиональных задач	Наблюдение за деятельностью и оценка выполнения практической работы. Оценка самостоятельной работы.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Фронтальный опрос. Экспертная оценка тестирования. Наблюдение за деятельностью и оценка выполнения практической работы. Оценка самостоятельной работы.
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Умение работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	Фронтальный опрос. Экспертная оценка тестирования. Наблюдение за деятельностью и оценка выполнения практической работы. Оценка самостоятельной работы.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Оценка образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 – 100	5	отлично
80 – 89	4	хорошо
70 – 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно