

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«КРАСНОЛУЧСКИЙ КОЛЛЕДЖ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И СЕРВИСА»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ОП.02. Основы культуры профессионального общения

43.01.02 Парикмахер

2020

Рассмотрено и согласовано методической комиссией бытового отделения

Протокол № _____ от «___» _____ 20__ г.

Разработана на основе Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования Луганской Народной Республики, примерной программы 43.01.02 Парикмахер, ОП.02 «Основы культуры профессионального общения»

Председатель методической комиссии

_____ Грибанова Инна Ивановна
(подпись Ф.И.О.)

Заместитель директора по учебно - производственной работе

_____ Иванченко Людмила Николаевна
(подпись Ф.И.О.)

Составитель: Перепелица Лина Борисовна, преподаватель
обще профессионального и профессионального циклов, Государственного
бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального
образования Луганской Народной Республики «Краснолучский колледж
промышленности и сервиса »

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20__ / 20__ учебный год
Протокол № _____ заседания МК от «___» _____ 20__ г.
Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20__ / 20__ учебный год
Протокол № _____ заседания МК от «___» _____ 20__ г.
Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20__ / 20__ учебный год
Протокол № _____ заседания МК от «___» _____ 20__ г.
Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20__ / 20__ учебный год
Протокол № _____ заседания МК от «___» _____ 20__ г.
Председатель МК _____

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИЦИПЛИНЫ.....	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02.«Основы культуры профессионального общения»

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02.«Основы культуры профессионального общения» является частью освоения программ подготовки квалификационных рабочих, служащих в соответствии с ГОС СПО ЛНР по профессии 43.01.02 Парикмахер

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном обучении и дополнительном профессиональном образовании.

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

В результате освоения учебной 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;

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

1.3. Использование часов вариативной части в ППКРС, ППССЗ (данный пункт заполняется образовательной организацией (учреждением) при разработке рабочей программы)

№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции*	Дополнительные знания, умения	№, наименования темы	Количество часов	Обоснование включения в программу
1.	ПК.	Тема		

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

всего – 69 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающихся – 69 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся – 46 часов;

самостоятельной работы обучающихся – 23 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимся видом деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями в соответствии с ГОС СПО ЛНР по профессии 43.01.02. Парикмахер.

Код (согласно ГОС СПО ЛНР)	Наименование результата обучения
Выполнение стрижек и укладок волос	
ПК 1.1.	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
ПК 1.6.	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
Выполнение химической завивки волос	
ПК 2.1.	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
ПК 2.3	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
Выполнение окрашивания волос	
ПК 3.1.	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
ПК 3.4.	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
Оформление причесок	
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 её достижения, определённых 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.	Использовать воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Тематический план учебной дисциплины ОП.02. «Основы культуры профессионального общения»

Коды компетенций	Наименование тем	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающихся			Самостоятельная работа обучающихся	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
ПК 1.1., 1.6. ПК 2.1., 2.3. ПК 3.1., 3.4. ПК 4.1., 4.3. ОК.1-ОК.7.	Тема 1. Профессиональная этика. Эстетика нормы делового общения.	13	10	8		3	
ПК 1.1., 1.6. ПК 2.1., 2.3. ПК 3.1., 3.4. ПК 4.1., 4.3. ОК.1-ОК.7.	Тема 2. Основные виды коммуникации и делового общения	13	8	7		5	
ПК 1.1., 1.6. ПК 2.1., 2.3. ПК 3.1., 3.4. ПК 4.1., 4.3. ОК.1-ОК.7.	Тема 3. Деловые беседы и консультирование	14	9	7		5	
ПК 1.1., 1.6. ПК 2.1., 2.3. ПК 3.1., 3.4. ПК 4.1., 4.3. ОК.1-ОК.7.	Тема 4. Индивидуальные особенности личности в деловом общении	13	8	7		5	
ПК 1.1., 1.6. ПК 2.1., 2.3. ПК 3.1., 3.4. ПК 4.1., 4.3. ОК.1-ОК.7.	Тема 5. Конфликты	15	10	7		5	
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		1	1				
Всего часов:		69	46	36		23	

3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине ОП.02. «Основы культуры профессионального общения»

Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объём часов
1	2	3
Тема 1. Профессиональная этика. Эстетика нормы делового общения.	I семестр	27
	Содержание учебного материала	2
	1. Формирование и виды профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений.	
	2. Кодексы профессиональной этики. Правила поведения парикмахера.	
	Лабораторные работы	8
	1. Лабораторная работа № 1. Этика делового общения «по вертикали»	
	2. Лабораторная работа № 2. Этика делового общения «по горизонтали»	
	3. Лабораторная работа № 3. Упражнения в соблюдении правил профессиональной этики в различных производственных ситуациях.	
	4. Лабораторная работа № 4. Составление кодекса профессиональной этики парикмахера	
	5. Лабораторная работа № 5. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и общения	
	6. Лабораторная работа № 6 Составление памятки для парикмахеров по обеспечению эстетики внешнего вида	
	7. Лабораторная работа № 7. Нравственные эталоны и образец поведения	
	8. Лабораторная работа № 8. Самодиагностика «Хороший ли вы психолог?»	
	Самостоятельная работа обучающихся	3
Тематика самостоятельной работы: Составление кодекса профессиональной этики парикмахера		
Тема 2. Основные виды коммуникации и делового общения	Содержание учебного материала	1
	1. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации	
	Лабораторные работы	7
	1. Лабораторная работа № 9. Письменная коммуникация и деловая культура. Написание резюме.	
	2. Лабораторная работа № 10. Составляющие внешнего облика человека	
	3. Лабораторная работа № 11. Мимическая и пантомимическая выразительность	
	4. Лабораторная работа № 12. Упражнения в распознавании значения не вербальных средств общения	
	5. Лабораторная работа № 13 Самодиагностика. «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»	
	6. Лабораторная работа № 14. Приёмы ведения деловой телефонной беседы	
	7. Лабораторная работа № 15 Речевая коммуникация: понятия, формы, типы	
Самостоятельная работа обучающихся	5	
Тематика самостоятельной работы: Написать резюме с учётом всех рекомендаций		
Тема 3. Деловые беседы и консультирование	Содержание учебного материала	1
	1. Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности Лабораторные работы	

	1.	Лабораторная работа № 16. Профессиональное консультирование	
	2.	Лабораторная работа № 17. Способы убеждения в производственных ситуациях	7
	3.	Лабораторная работа № 18. Приёмы ведения беседы телефонного общения, этикет телефонного разговора	
	4.	Лабораторная работа № 19. Приёмы эффективного общения	
	5.	Лабораторная работа № 20. Формы корпоративного общения	
	6.	Лабораторная работа № 21. Отработка техники речи, лексики, интонации, ритма.	
	7.	Лабораторная работа № 22. Отработки культуры речи речевого этикета.	
	1.	Директорская контрольная работа	1
		Самостоятельная работа обучающихся	5
	1.	Тематика самостоятельной работы: Написать реферат «Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности»	
		II семестр	19
		Тема 4. Индивидуальные особенности личности в деловом общении	
		Содержание учебного материала	1
	1.	Темперамент, характер и воля	
		Лабораторные работы	7
	1.	Лабораторная работа № 23. Самодиагностика индивидуальных особенностей личности.	
	2.	Лабораторная работа № 24. Определение коммуникативных и организаторских способностей	
	3.	Лабораторная работа № 25. Определение типов темпераментов и свойств личности	
	4.	Лабораторная работа № 26. Навыки общения и манеры поведения	
	5.	Лабораторная работа № 27. Способности их виды и задатки	
	6.	Лабораторная работа № 28. Самодиагностика «Волевой ли Вы человек?»	
	7.	Лабораторная работа № 29 Психологическая сторона процесса обслуживания клиентов	
		Самостоятельная работа обучающихся	5
		Тематика самостоятельной работы: Написать реферат «Самодиагностика индивидуальных особенностей личности.»	
Тема 5. Конфликты		Содержание учебного материала	2
	1.	Конфликты и его структура.	
	2.	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	
		Лабораторные работы	7
	1.	Лабораторная работа № 30. Источники и причины разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	
	2.	Лабораторная работа № 31. Способы разрешения конфликтов возникающих в профессиональной деятельности	
	3.	Лабораторная работа № 32. Психология конфликта, стили поведения в конфликтных ситуациях	
	4.	Лабораторная работа № 33. Решения ситуативных задач и обсуждение различных ситуаций, выбор стратегии поведения	
	5.	Лабораторная работа № 34. Тактика поведения в конфликтных ситуациях	
	6.	Лабораторная работа № 45. Самодиагностика: «Конфликтный ли Вы человек?»	

	7.	Лабораторная работа № 36.Отработка элементов делового общения	
	Самостоятельная работа обучающихся		5
	Тематика самостоятельной работы: Написать реферат « Способы разрешения конфликтов возникающих в профессиональной деятельности»		
	1.	Директорская контрольная работа	1
	1.	Дифференцированный зачёт	1
	Всего часов		69

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие **учебного кабинета медика – биологических дисциплин**,

Подготовка внеаудиторной работы должна обеспечиваться доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам. Во время самостоятельной подготовки, обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

рабочее место преподавателя;
посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);
комплект учебно-методической документации;
наглядные пособия и презентации «Санитария кожи и волос»;
комплект тестовых заданий;
манекен – голова;
комплект инструментов и приспособлений.

Технические средства обучения:

мультимедийное оборудование (экран, проектор, ноутбук);
обучающие видеофильмы, презентации.

4.2. Общие требования к организации образовательной деятельности

Освоение обучающимися учебной дисциплины может проходить в условиях созданной образовательной среды как в образовательной организации (учреждении), так и в организациях соответствующих профилю учебной дисциплины.

Преподавание учебной дисциплины должно носить практическую направленность. В процессе лабораторно-практических занятий обучающиеся закрепляют и углубляют теоретические знания, приобретают необходимые профессиональные умения и навыки.

Изучение таких дисциплин: «Санитария и гигиена», «Основы физиологии кожи и волос», «Безопасность жизнедеятельности» по профессии или специальности должно предшествовать освоению профессиональных модулей или изучается параллельно.

Теоретические занятия должны проводиться в

учебном кабинете медика - биологических дисциплин

лабораторно-практические занятия проводятся в учебном

кабинете медика - биологических дисциплин

согласно Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования Луганской Народной Республики по профессии.

Текущий и промежуточный контроль обучения складывается из следующих компонентов:

текущий контроль: опрос обучающихся на занятиях, проведение тестирования, оформление отчетов по лабораторным работам и практических занятий, решение производственных задач обучающимися в процессе проведения теоретических занятий и т.д.;

промежуточный контроль: дифференцированный зачет.

4.3. Кадровое обеспечение образовательной деятельности

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих реализацию ППКРС, по профессии, должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой учебной дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в 5 лет.

4.4. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы*

Основные источники:

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

Дополнительные источники:

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

* Пункт 4.4. заполняется по мере поступления источников.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем при проведении 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.	тестирование; устный и письменный опрос; выполнение индивидуальных заданий.
-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	устный и письменный опрос; практическая работа; выполнение индивидуальных заданий.
-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	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 345197355402255976370865811722506627397297559405

Владелец КОРШУНОВ СЕРГЕЙ АНАТОЛЬЕВИЧ

Действителен с 01.12.2023 по 30.11.2024