

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ИРКУТСКИЙ ТЕХНИКУМ МАШИНОСТРОЕНИЯ  
ИМ. Н.П.ТРАПЕЗНИКОВА»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ ИТМ  
О.В.Ивкин  
15.06.2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.02 Основы культуры профессионального общения**

2017 г.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100116.01 Парикмахер (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 730) в действующей редакции, Примерной основной профессиональной образовательной программы начального профессионального образования по профессии 100116.01 Парикмахер, реком. Экспертным советом ФГАУ «ФИРО» (рецензия от 27.06.2012 № 335).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Иркутский техникум машиностроения им. Н.П.Трапезникова»

Составитель:

А.Н. Азовкина, заместитель директора по методической работе.

РАССМОТРЕНА

на заседании ЦК сферы обслуживания

Протокол \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	8
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Основы культуры профессиональной деятельности

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по профессии **43.01.02 Парикмахер**. Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС по профессии 100116.01 Парикмахер (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 730) (в действующей редакции), с учетом Примерной основной профессиональной образовательной программы, прошедшей экспертизу в ФГАУ "ФИРО" и рекомендованной для разработки основных профессиональных образовательных программ в образовательных учреждениях, реализующих ФГОС начального профессионального образования 100116.01 Парикмахер (рецензия от 27.06.2012 № 335), с учебным планом ГБПОУ ИТМ, утв. приказом № 154-ОД от 31.05.2017.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) в сфере обслуживания и профессиональной подготовке рабочих 16437 Парикмахер.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** входит в общепрофессиональный цикл.

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

Освоение учебной дисциплины способствует формированию **общих компетенций**, включающих 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.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением ПК.

Освоение учебной дисциплины способствует формированию **профессиональных компетенций**, включающих в себя способность:

ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1: Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 1.6, 2.3, 3.4, 4.3: Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики;
- этику внешнего облика парикмахера;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;
- технику и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной 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**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>60</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>40</b>
в том числе:	
практические занятия	26
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>20</b>
в том числе:	
Выполнение докладов.	10
Написание резюме.	6
Выполнение тестовых заданий.	4
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

## 2.2. Календарно-тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
	№, тема урока	Содержание учебного материала		
<b>1 курс 1 семестр</b>			<b>25</b>	
<b>Тема 1.</b> Этика и культура поведения	1-2. Этическая культура. Правила обслуживания населения.	Правила обслуживания населения. Этика внешнего облика парикмахера. Специфика общения в сфере обслуживания и деятельности парикмахера.	2	2
	3-4. Техника и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы.	Техника и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы.	2	2
	<b>5-6. Практическое занятие:</b> Составление правил обслуживания населения.	Составление правил обслуживания населения.	2	
	<b>7-8. Практическое занятие:</b> Определение требований к внешнему облику парикмахера.	Определение требований к внешнему облику парикмахера.	2	
	<b>9-10. Практическое занятие:</b> Выполнение исследований соблюдения принципов служебного этикета.	Выполнение исследований соблюдения принципов служебного этикета.	2	
	<b>11-12. Практическое занятие:</b> Соблюдение профессиональной этики.	Соблюдение профессиональной этики.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	Составление доклада «Роль этикета в моей будущей профессии». Подготовка сообщения «Речевая особенность в профессии парикмахера»	6	
<b>Тема 2.</b> Психологические стороны профессионального общения	13-14. Культура общения в профессиональной сфере	Психические процессы: ощущение, восприятие, воображение, речь и др. Индивидуальные особенности личности в деловом общении.	2	2
	15. Характеристика профессионального общения.	Характеристика профессионального общения. Уровни общения. Виды коммуникации, принцип действия. Невербальные средства общения.	1	2
	<b>16-17. Практическое занятие:</b> Использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	Составление личной программы самовоспитания характера.	2	
<b>1 курс 2 семестр</b>			<b>35</b>	
<b>Тема 2.</b> Психологические стороны профессионального общения (продолжение)	<b>18-19. Практическое занятие:</b> Решение ситуационных задач: «Коммуникативные барьеры».	Решение ситуационных задач: «Коммуникативные барьеры».	2	
	<b>20-21. Практическое занятие:</b> Исследование психологической характеристики типов темперамента.	Исследование психологической характеристики типов темперамента.	2	

	<b>22-23. Практическое занятие:</b> Использование приемов эффективного общения в деятельности парикмахера.	Использование приемов эффективного общения в деятельности парикмахера.	2	
	<b>24-25. Практическое занятие:</b> Исследование эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением	Исследование эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением	2	
	<b>26-27. Практическое занятие:</b> Исследование невербальных средств общения.	Исследование невербальных средств общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	Написание резюме. Выполнение доклада: «Приёмы формирования волевых качеств личности».	8	
<b>Тема 3.</b> Конфликт в деловом общении	28-29. Культура межличностных контактов	Культура межличностных контактов. Конфликт и его структура. Виды конфликтов.	2	2
	30-31. Конфликт в деловом общении	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтных ситуациях.	2	2
	<b>32-33. Практическое занятие:</b> Соблюдение правил поведения в конфликтах (ролевая игра).	Соблюдение правил поведения в конфликтах (ролевая игра).	2	
	<b>34-35. Практическое занятие:</b> Исследование способов разрешения конфликтов.	Исследование способов разрешения конфликтов.	2	
	<b>36-37. Практическое занятие:</b> Определение конфликтных ситуаций	Определение конфликтных ситуаций	2	
	<b>38. «Трудные» клиенты</b>	Правила обслуживания «трудных» клиентов	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	Выполнение тестовых заданий: «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях» Подготовка к дифференцированному зачету	4	
	<b>39-40. Дифференцированный зачет</b>	Дифференцированный зачет	2	
<b>Всего:</b>			<b>60</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- комплект дидактических пособий «Эстетическая культура», «Этическая культура», «Деловой этикет», «Культура межличностных отношений»;
- варианты наглядных пособий (в электронном виде в том числе):
  - мировые шедевры изобразительного искусства,
  - шедевры музыкальной классики,
  - декоративно-прикладное искусство (альбом),
  - история этикета;
- методики проведения практических работ ( для раздачи на каждый ученический стол);
- комплект психологических тестов

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления, Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2009 г.
2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения, М.: Издательский центр «Академия», 2008г.

**Дополнительные источники:**

1. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения, М.: Издательский центр «Академия», 2003 г.

**Интернет-ресурсы:**

1. <http://psychology.net.ru> – сайт Мир психологии.
2. <http://mirrosta.ru/psichologiya-obscheniya.html>
3. Психологический образовательный сайт «Психология общения». Электронный ресурс. [форма доступа: <http://psychologiya.com.ua/psixologiya-obshheniya.html>]
4. Психология общения с людьми «Сам себе психолог». Электронный ресурс. [форма доступа: <http://sam-sebe-psycholog.ru/articles/psihologiya-obshcheniya-s-lyudmi-prostye-priemy-dlya-dostizheniya-uspeha-v-obshchenii>]
5. Лекция. Имидж делового человека [Электронный ресурс]. Форма доступа: <http://5ka.su/ref/ethics/>



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ 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, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение правил профессиональной этики;</li> <li>- применение различных средств, техники и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>- определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила обслуживания населения;</li> <li>- основы профессиональной этики;</li> <li>- эстетика внешнего облика парикмахера;</li> <li>- психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;</li> <li>- техника и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p> <p>наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;</p>