ПК-267

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕОТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
« СТАРОБЕШЕВСКОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ УЧИЛИЩЕ»

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УПР

_____ Я. Я. Рагульская

«31» 08 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ГБПОУ «Старобешевское ПТУ»
_____ И.В.Николаева

«31» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

по профессии 43.01.02 Парикмахер

2020

Программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения разработана в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта среднего общего образования по профессии 43.01.02 «Парикмахер», утверждённого приказом Министерства образования и науки ДНР от 26.10.2015 г. № 710 (изменения приказ № 941 от 31.10.2018 г.).

Организация-разработчик: Государственное профессиональное образовательное учреждение «Старобешевское профессионально-техническое училище»

Разработчик: Покидина Ирина Евгеньевна, преподаватель, специалист высшей квалификационной категории

Рецензенты:
1. Сирота Надежда Николаевна, преподаватель высшей квалификационной категории ГПОУ «Комсомольский индустриальный техникум».
2. Николаева И.В., преподаватель высшей квалификационной категории ГПОУ «Старобешевское ПТУ»

Одобрена и рекомендована
с целью практического применения
комиссией общепрофессионального и профессионального циклов
протокол № 1 от «31» 08 2020 г.
Председатель МК_____ О.А.Ершова

Рабочая программа переутверждена на 20___ / 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___ / 20___ учебный год
Протокол № ____ заседания МК от «____» _____20___г.
В программу внесены дополнения и изменения
(см. Приложение ____, стр.____)
Председатель МК _____

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА……4

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……..5

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……7

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……12

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……13

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих профессионального образовательного учреждения в соответствии с ГОС СПО по профессии 43.01.02 «Парикмахер», утверждённого приказом Министерства образования и науки ДНР от 26.10.2015 г. № 710, изменениями от 31.10.2018 г. № 941.

Содержание программы учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» направлено на достижение следующих целей:

- формирование у студентов базовой системы знаний в области деловой культуры;
- повышение общей культуры гуманитарной образованности студентов, с развитием их коммуникативных способностей и психологической готовности эффективно взаимодействовать с партнёром по общению;
- ознакомление студентов с основами психологических знаний о культуре речевого общения в целом и культуре делового общения, в частности;
- формирование умений эффективно использовать полученные теоретические знания для достижения поставленных коммуникативных целей;
- воспитание уважительного отношения к собеседнику в процессе общения, развитие стремления создавать вокруг себя доверительные отношения и позитивную, творческую атмосферу;
- поощрение желания проявлять искренний интерес к собеседнику и к обсуждаемой проблеме;
- грамотно выстраивать свои отношения с окружающими людьми, используя вербальные и невербальные средства общения, а также различные приёмы психологического воздействия на собеседника;
- выбирать способ взаимодействия с собеседником в зависимости от поставленных целей коммуникации; выбирать языковые средства в соответствии с обстановкой делового общения (официальной/неофициальной) и в зависимости от поставленных целей и задач общения;
- развитие личности обучающихся, их познавательных интересов, интеллектуальной и ценностно-смысловой сферы.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы культуры профессионального общения

1.1Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих профессионального образовательного учреждения в соответствии с ГОС СПО по профессии 43.01.02 Парикмахер, утверждённого приказом Министерства образования и науки ДНР от 26.10.2015 г. № 710, изменениями от 31.10.2018 г. № 941.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

Дисциплина ОП.02 Основы культуры профессионального общения входит в общепрофессиональный цикл дисциплин профессий СПО 43.01.02 Парикмахер и представляет его общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения дисциплины студент 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

Изучение учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения способствует развитию общих и профессиональных компетенций:

- ***общие компетенции***:

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).

- ***профессиональных компетенции***:

ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
ПК 1.6, ПК 2.3, ПК 3.4, ПК 4.3 Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

1.4. Количество часов, отведенное на освоение программы учебной дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 107 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 35 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	*Объем часов*
Максимальная учебная нагрузка (всего)	***107***
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***72***
в том числе:	
лабораторные работы (*если предусмотрено)*	-
практические занятия	-
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)*	-
Самостоятельная работа студента (всего)	***35***
в том числе:	
1.Подготовка презентаций	*12*
2. Составление диалога	*2*
3. Составление таблиц	*6*
4. Подготовить сообщение	*3*
5. Написать мини-сочинение	*2*
6. Составить алгоритм	*3*
7. Написать реферат	*4*
8.Составить глоссарий	*3*
Итоговая аттестация в форме (указать) - дифференцированный зачёт	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

0П.02 «Основы культуры профессионального общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Основы профессиональной этики			
Тема 1.1. Понятие культуры и этики	**Содержание учебной дисциплины**	**12**	1,2
	1.Общие сведения о дисциплине 2. Этика как наука 3. Основные категории этики: добро и зло 4. Этические категории и принципы 5. Роль морали в становлении личности 6. Роль морали в формировании и поддержании деловой репутации 7. Мотивация нравственного поведения личности 8. Внутренняя и внешняя мотивация 9. Культура личности: нравственный, эстетический и психологический аспекты поведения человека 10. Общее понятие об эстетической культуре 11. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности работника контактной зоны 12. Соотношение понятий «этика», «эстетика» и «этикет»		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат «История развития этики как науки» Составить глоссарий «Понятия культуры и этики»	**4** **3**	
Тема 1.2. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса	**Содержание учебного материала**	**16**	1, 2
	1. Понятие профессиональной этики. Виды профессиональной этики 2. Принципы профессиональной этики 3. Взаимонеобходимость профессионализма и профессиональной этики. 4. Сущность профессиональной этики работников сферы обслуживания.		

	5. Понятие этического кодекса. 6. Структура и содержание «Этического кодекса сферы сервиса». 7. Понятие деонтологии профессиональной деятельности 8. Соотношение понятий «профессиональная обязанность» и «профессиональный долг». 9. Факторы успешного воплощения сценария обслуживания клиента. 10. Понятие имиджа. 11. Основные составляющие имиджа 12. Внешний облик 13. Манеры поведения, речь 14. Правила обхождения с окружающими 15. Организация рабочего места. 16. Переговоры по телефону		
	Самостоятельная работа обучающихся: Заполнить таблицу по теме «Корпоративный имидж предприятий» Составить алгоритм «Переговоры по телефону»	**2** **3**	
Раздел 2. Психологические основы общения и деловая коммуникация			
Тема 2.1. Психологическая культура сервиса	**Содержание учебного материала**	**10**	1, 2
	1.Общие сведения о науке психологии. 2. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. 3. Основы психологии личности 4. Психологическая структура личности 5. Темперамент. Типология темперамента. 6. Характер. 7. Психологический контакт 8. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. 9. Психологические основы общения в сервисной деятельности. 10. Типология клиента.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить презентацию «Типы темперамента»	**4**	
Тема 2.2. Культура общения	**Содержание учебного материала**	**12**	1,2
	1. Понятие общения и его структура. 2. Общение и коммуникация. Коммуникативная культура.		

	3. Виды и формы делового общения. 4. Приемы, стратегии и тактики общения. 5. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. 6. Толерантность как принцип культурного общения. 7. Вежливость и формы его проявления. 8. Средства, используемые в процессе передачи информации. 9. Языки общения: вербальный и невербальный. 10. Невербальное общение: позы, жесты, мимика, пространственная организация общения. 11. Барьеры общения. 12. Субординация в деловых отношениях.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить презентацию на тему: «Средства общения» Написать мини-сочинение «Как избежать барьеров в общении»	 **4** **2**	
Тема 2.3. Культура речи в деловом общении	**Содержание учебного материала**	**17**	1,2
	1.Вербальное общение. Речь. Типы, виды и формы речи 2. Стили речи. 3. Культура речи. 4. Речевой этикет. 5.Самовоплощение личности в речи и манере говорить. 6. Роль комплимента в общении с клиентом. Основные правила использования комплементов. 7. Тактика и техника ведения деловой беседы. 8. Техника активного слушания. Виды слушания: рефлексивное, нерефлексивное. 9. Техника речи и ее значение в деловом общении. 10. Средства техники и выразительности речи: темп, звучность, тон речи, тембр голоса, 11. Документ. Виды документов. 12. Заявление. Виды заявлений. 13. Автобиография. Реквизиты автобиографии. 14. Резюме. Правила составления резюме. 15. Письма. Виды писем 16. Характеристика		

	17. Пояснительная записка.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Заполнить таблицу «Стили речи» Составить таблицу «Классификация документов» Подготовить презентацию «Речевой этикет»	**2** **2** **4**	
Тема 2.4. Конфликты в профессиональной деятельности	**Содержание учебного материала**		1,2
	1.Конфликт и его структура. 2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. 3. Правила поведения в конфликтах 4. Основные причины жалоб клиентов. Рассмотрение жалоб и заявлений клиентов.	**4**	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщение на тему «Морально-психологический климат коллектива» Составить диалог: парикмахер и клиент	**3** **2**	
	Дифференцированный зачёт	**1**	
Примерная тематика курсовой работы (проекта) *(если предусмотрены)*		**-**	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) *(если предусмотрены)*		**-**	
	Всего:	**107**	

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. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины обеспечивается наличием учебного кабинета «Основы культуры профессионального общения», библиотека и читальный зал с выходом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- учебно-методическое обеспечение дисциплины;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- аудио- и видеосредства.

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2002.

2. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения.- М.:ИД «Форум»: ИНФРА, 2009.

3. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений.- М.: Дрофа, 2004.

4. Сорокина Л.С. Основы делового общения. - М.: Дрофа,2005.

5. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Академия, 2007.

6. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. - М.: Академия, 2007.

7.Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. -М.: Издательство ПРИОР, 2001.- 208с.

8.Закон об образовании ДНР (Принят Народным Советом Донецкой Народной Республики 19 июня 2015 года (постановление № I-233П-НС, изменения).
9. Приказ Министерства образования и науки № 358 от 03.08.2015 года «Об утверждении Инструкции о проведении текущего контроля знаний и промежуточной аттестации обучающихся в образовательных организациях, реализующихся образовательные учебные программы начального общего, основного общего, среднего общего образования».
10.Государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер.

Дополнительные источники:

1. Мартова, Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова.- Ростов – н/Д: Феникс; Новосибирск: ЭКОР-книга, 2009.- 252 с.
2. Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие/ Л.Г. Титова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.- 271 с.
3. Чернышова Л.И. Деловое общение: (электронный учебник) учебная литература для высшего и среднего профессионального образования. – М.: Юнити-Дана, 2011. http://elib.tsogu.ru/

Интернет-источники:

http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm - Деловая культура и психология общения;
http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6 - Психология и этика делового общения;

http://library.nstu.ru/culture/o/kult_psy_del_cheloveka - Культура, психология делового общения;

http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi - Этика деловых отношений;

http://www.koob.ru/botavina/etika_delovih_otnosheniy - Этика деловых отношений.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умения	
-применять правила делового этикета;	-выполнение практических задач;
-поддерживать деловую репутацию;	-устный опрос;
-соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	-выполнение практических задач; -анализ выполнения заданий для самостоятельной работы;
-пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	-оценка практических умений; -решение ситуационных задач;
-выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	-выполнение практических задач;
-налаживать контакты с партнерами;	-оценка практических умений;
-организовывать рабочее место	-оценка практических умений.
знания	
-этика деловых отношений;	-тестирование; -решение конкретных ситуаций;
-основы деловой культуры в устной и письменной форме;	-анализ выполнения заданий для самостоятельной работы;
-нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	-анализ выполнения заданий для самостоятельной работы;
-основные правила этикета;	-тестирование;
-основы психологии производственных отношений;	-анализ выполнения заданий для самостоятельной работы; -решение ситуационных задач;
-основы управления и конфликтологии	-решение ситуационных задач.

Рецензия
на рабочую учебную программу дисциплины
ОП.02 Основы культуры профессионального общения
для профессии 43.01.02 «Парикмахер»

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения разработана преподавателем ГПОУ «Старобешевское ПТУ» Покидиной И.Е. на основе Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения состоит из следующих разделов:

1. Паспорт программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Структура программы логично построена. Тематическое планирование соответствует содержанию программы. В тематическом плане указано количество учебных часов, которые целесообразно отводить на изучение теоретического материала, самостоятельные работы.

Следует отметить как положительный факт планирование самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов, разнообразные виды и тематика которой, безусловно, окажет положительное влияние на развитие творческих способностей, мышления, культуры речи.

Рецензируемая рабочая программа может использоваться для подготовки выпускников среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, домашних заданий проблемного характера.

Рабочая программа по дисциплине ОП.02 Основы культуры профессионального общения отвечает требованиям ГОС по данной профессии, демонстрирует профессионализм и высокий уровень методической подготовки преподавателя и рекомендуется для внедрения в учебный процесс.

Рецензент:
Специалист высшей квалификационной категории ГПОУ «КОМСОМОЛЬСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ» _____Н.Н.Сирота

Подпись для Сирота Н.Н. заверяю
Специалист по кадрам С.Н. Бондаренко

Рецензия

на рабочую учебную программу дисциплины 0П.02 Основы культуры профессионального общения для профессии 43.01.02 Парикмахер

Рецензируемая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения составлена в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта среднего общего образования по профессии 43.01.02 Парикмахер и «Методическими рекомендациями по разработке рабочих программ учебных дисциплин общеобразовательного и общепрофессионального циклов».

В рецензируемой программе определена основная задача дисциплины как обеспечение полного и сознательного овладения студентами профессионально значимых знаний и умений, достаточных для соблюдения требований культуры речи при устном, письменном обращении; для использования простейших приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; для выполнения норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; для налаживания контактов с партнерами.

Следует отметить, что программой предусмотрено обучение студентов этике деловых отношений; основам деловой культуры в устной и письменной форме; нормам и правилам поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основным правилам этикета; основам психологии производственных отношений; основам управления и конфликтологии.

Рабочая программа включает пояснительную записку, паспорт рабочей программы, тематическое планирование, структуру и содержание учебной дисциплины, условия её реализации, контроль и оценку результатов освоения учебной дисциплины.

Для реализации данной программы используются различные технологии обучения, которые позволяют развить у обучающихся интерес к учебной дисциплине и организации самостоятельной работы, продолжить образование и освоить избранную профессию на современном уровне.

Рецензент
преподаватель квалификационной категории
«специалист высшей категории»
ГПОУ «Старобешевское ПТУ» И.В. Николаева