

ОГБПОУ «КОРАБЛИНСКИЙ АГРОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

«Утверждаю»
Директор ОГБПОУ «КАТТ»
Темяшов П.И.
«_____» _____ 2022г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02.

Основы культуры профессионального общения

2022 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) **43.01.02 Парикмахер**

Организация-разработчик: ОГБПОУ «Кораблинский агротехнологический техникум»

Разработчик:

Емелина Е.О. – заместитель директора по УМР.

Зайцева О.Ф. – мастер производственного обучения высшей квалификационной категории.

«Рассмотрено»

На заседании

методической комиссии

протокол № _____ от _____

председатель МК: _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО **43.01.02 Парикмахер**

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке рабочих по профессии 43.01.02 Парикмахер.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся 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

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются общие и профессиональные 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).

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 4.3. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие личностные результаты:

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностного и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 75 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 50 часов;

самостоятельной работы обучающегося 25 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество во часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
практические занятия	33
контрольные работы	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	25
В том числе:	
Работа с конспектом	4
Работа с информационными источниками	4
Подготовка рефератов	4
Подготовка презентаций	4
Подготовка докладов	4
Работа с тестами по психологии	5
<i>Промежуточная аттестация в форме диф.зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 1. Психология общения в сфере обслуживания		23 8+ПЗ15)	
Введение	Культура и её роль в обществе.	1	1
Тема 1.1 Психологические аспекты общения.	Характеристика общения. Восприятие в процессе общения. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией. Барьеры в общении. Невербальное общение. Деловая беседа как форма общения.	4	2
Тема 1.2. Психологические особенности делового общения в деятельности парикмахера.	Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтах Эмоциональное реагирование в конфликтах. Свойства личности (темперамент, характер, способности).	3	2
	Практические занятия Профессиональный кодекс парикмахера – 1 час Структура имиджа парикмахера – 1 час Общие правила поведенческого этикета – 1 час Определение типа темперамента – 1 час Определение собственной самооценки – 1 час Определение характерного стиля общения – 1 час Определение собственной коммуникабельности – 2 часа Определение уровня владения невербальными компонентами в процессе общения – 1 час Использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения – 1 час Особенности общения с клиентом через зеркало – 1 час Применение различных средств, техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности – 2 часа Определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности – 2 часа	15	

	<p>Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 1. Выполнение домашних заданий, систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий); работа с информационными источниками; подборка и оформление психологических тестов.</p> <p>Подготовка и оформление рефератов, докладов, презентаций на темы: «Характер и темперамент» «Виды темперамента» «Стили общения» «Психология конфликта»</p>	15	
Раздел 2. Этическая и эстетическая культура в сфере обслуживания.		27 (7+ПЗ 18)	
Тема 2.1. Основы профессиональной этики	<p>Общие понятия об этической культуре. Основы профессиональной этики. Понятие об этикете. Роль морали и нравственности в формировании личности. Нравственные требования к поведению парикмахера.</p>	4	2
Тема 2.2. Эстетическая культура	<p>Эстетические требования к внешнему облику парикмахера. Правила и культура обслуживания населения в парикмахерских. Проблема отказа в обслуживании.</p>	3	2
	<p>Практические занятия Соблюдение правил профессиональной этики – 2 часа Правила речевого этикета в профессиональном общении – 2 часа Как строить отношения с клиентом – 2 часа Как вести вступительную беседу с клиентом – 2 часа Как вести беседу с клиентом во время обслуживания – 2 часа Как вести себя с клиентом по окончании визита – 2 часа Как отказать клиенту в обслуживании – 2 часа Психологический анализ творческой деятельности парикмахера 2 часа Роль культуры в эстетическом становлении личности (экскурсия в музей) – 2 часа</p>	18	

	Контрольная работа по темам № 2.1. – 2.2.	1	
	Самостоятельная работа: Выполнение домашних заданий, систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий); работа с информационными источниками; подборка и оформление психологических тестов. Подготовка и оформление рефератов, докладов, презентаций на темы: «Профессиональная этика в сфере обслуживания». «Психологические стороны делового общения». «Техника речи. Культура телефонного диалога». «Правила и культура обслуживания в парикмахерских». «Правила поведения в конфликтных ситуациях». «Установление контакта в деловом общении».	10	
ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЁТ		1	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета и парикмахерской- мастерской.

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 мультимедиапроектор.

Оборудование мастерской:

- парикмахерские кресла, зеркала, столики для инструментов и препаратов;
- мойка для мытья волос;
- сушиуар;
- стерилизатор;
- водонагреватель;
- профессиональные препараты.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Г.М. Шеламова Психология общения.- М.: Академия, 2018 год;

Дополнительные источники:

Интернет-ресурсы:

psihologiya-obsheniya-parikmahera...

<http://www.psy-helper.ru/>

<http://www.liveinternet.ru/>

<http://www.psylist.net/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
- соблюдение правил профессиональной этики;	<ul style="list-style-type: none"> • фронтальная проверка знаний; • тестирование; • написание рефератов; • контрольные работы; • самостоятельная работа; практические занятия;
- применение различных средств, техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;	
-использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	
-определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	
Знания:	
- основы профессиональной этики;	<ul style="list-style-type: none"> • фронтальная проверка знаний; • тестирование; • написание рефератов; • контрольные работы; • самостоятельная работа; практические занятия;
- эстетика 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.	