

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республика Крым
«Джанкойский профессиональный техникум»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

г. Джанкой
2020 г.

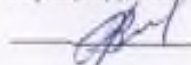
Рабочая программа учебной дисциплины ОП 02 «Основы культуры профессионального общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии (профессиям) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.01.02 Парикмахер приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г. N 730

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Джанкойский профессиональный техникум»


Разработчики:

Шелатонь Сергей Сергеевич преподаватель высшей категории ГБПОУ РК «Джанкойский профессиональный техникум»

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
предметной (цикловой) комиссией
Мастеров производственного обучения
и преподавателей технологического
профиля и сферы обслуживания
Протокол № 1 от «31» 08 2020г.
Председатель ПЦК

 Ю.В. Барчуков

Утверждаю
Зам. директора по УПР

 Д.М. Гавриленко

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 02 Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 02 Основы культуры профессионального общения является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО профессии 43.01.02 Парикмахер.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

ОП. 02 Основы культуры профессионального общения входит в общий профессиональный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код, наименование компетенции	Знания, умения
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Умения: анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
	Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

ОК 02. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
	Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 03. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Умения: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
	Знания: алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 4 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
	Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности.	Умения: пользоваться основными сервисами сети Интернет, осуществлять поиск и отбор ресурсов в сети Интернет для профессиональной деятельности; применять ИКТ осуществлении образовательного процесса; использовать программное обеспечение своей профессиональной области.
	Знания: правил техники безопасности и гигиенические требования при использовании средств ИКТ в образовательном процессе; основные технологии создания, редактирования, оформления, сохранения, передачи и поиска информационных объектов различного типа (текстовых, графических, числовых и т. п.) с помощью современных программных средств;
ОК 06. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

руководством, клиентами.	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Умения: описывать значимость своей профессии
	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии.
ПК 2.1 определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	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.
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.	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной нагрузки, час	63
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	20
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	21
Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Тема 1. Введение. Общие сведения о предмете.	Содержание учебного материала	3	ОК 1-7 ПК 1.1 ПК 1.6 ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.3
	1. Сущность понятий «этика», «мораль», «нравственность», «культура общения». Категории этики: добро, зло, долг, совесть.		
	2. Предмет, цели и задачи дисциплины. Общие сведения об этической культуре.		
	Практические занятия 1. Этика и этикет	1	
	Лабораторные работы	-	
	Контрольная работа «...»	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщения на выбранную тему: «Мое понимание предмета этика» «Мое понимание добра и зла в современном мире»	1	
Тема 2. Культура общения и деловая беседа в профессиональной деятельности парикмахера.	Содержание учебного материала	10	ОК 1-7 ПК 1.1 ПК 1.6 ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.3
	1. Определение понятия «общение». Структура и средства общения.		
	2. Виды общения. Основы невербальной культуры. Мимика, улыбка, жесты, поза как элементы невербальной культуры.		
	3. Этапы деловой беседы: правила ведения деловой беседы, аргументирование, техники общения. Типы собеседников.		
	4. Нравственные требования, предъявляемые к профессиональному поведению парикмахера: доброжелательность, вежливость, тактичность.		
	5. Этические нормы общения по телефону, по электронной почте и другим средствам связи. Деловая переписка как компонент профессиональной этики.		
	Практические занятия 2. Общение и его структура. 3. Использование средств вербального и невербального этикета.	5	

	4. Практикум-тренинг «Ведение деловой беседы. 5. Приемы ведения беседы телефонного общения. 6. Деловая переписка.		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщение на тему: «Приветствия и прощания в профессиональном общении» «Профессиональное поведение парикмахера» Подготовить диалоги телефонного разговора (ситуационные задачи)	6	
Тема 3. Профессиональная деятельность парикмахера	Содержание учебного материала	12	ОК 1-7 ПК 1.1 ПК 1.6 ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.3
	1. Современные методы подбора персонала.		
	2. Понятие резюме. Основные требования к составлению резюме. Анализ готовых резюме. Составление собственного резюме.		
	3. Нормы и правила оформления визитной карточки.		
	4. Имидж парикмахера и эстетика внешнего вида. Значение внешнего вида в общении и поведении. Правила культуры в одежде.		
	5. Рабочее место парикмахера: организация и требования.		
	Практические занятия 7. Составление резюме. 8. Составление и оформление визитной карточки 9. Эстетика внешнего вида парикмахера. 10. Рабочее место парикмахера 11. Презентация своего салона красоты. 12. Разработка рекламы салона.	7	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить диалог: «Собеседование при трудоустройстве» Сделать презентацию на тему: «Имидж парикмахера--- визитная карточка салона» «Рабочее место парикмахера--- визитная карточка салона»	6	
Тема 4. Индивидуальные особенности личности.	Содержание учебного материала	6	ОК 1-7 ПК 1.1 ПК 1.6 ПК 2.1 ПК 2.3
	1. Темперамент, характер и воля.		
	2. Экстраверт. Интроверт.		
	3. Спор. Дискуссия. Классификация видов спора. Культура спора.		
	Практические занятия	3	

	13. Темперамент и его виды. 14. Какой я по характеру человек. 15. Культура спора.		ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.3
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщение на тему: «Индивидуальные особенности личности»	2	
Тема 5. Конфликты в деловом общении.	Содержание учебного материала	10	ОК 1-7 ПК 1.1 ПК 1.6 ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.3
	1. Конфликт и его структура.		
	2. Правила и стратегия поведения в конфликтных ситуациях.		
	3. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов возникающих в профессиональной деятельности.		
	4. Стресс. Причины, стадии и виды стресса.		
	5. Культура обслуживания в профессиональной деятельности.		
	Практические занятия 16. Конфликт руководителя и подчиненного 17. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. 18. Способы разрешения конфликтов. 19. Пути выхода из стресса. 20. Культура обслуживания.	5	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщение на тему: «Виды конфликтов и способы их решения» Составить диалог: «Конфликт между руководителем и подчиненным, способ разрешения» «Конфликт между парикмахером и клиентом, способ разрешения»	6	
	Дифференцированный зачет	1	
Всего:	Объем образовательной нагрузки	63	
	обязательная аудиторная учебная нагрузка	42	
	самостоятельная работа обучающегося	21	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет оснащенный оборудованием посадочные места по количеству студентов, рабочее место преподавателя, рабочая меловая доска, мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы,

техническими средствами обучения: многофункциональный комплекс преподавателя; наглядные пособия, библиотечный фонд.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд ГБПОУ РК «Джанкойский профессиональный техникум» имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания:

1. Шеламова Г. М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2017.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.syntone.ru - сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения (Синтон-технология), также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.
2. www.auditorium.ru Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки»
3. www.psychology.ru Информационный сайт «Психология. ru»

3.2.3. Дополнительные источники:

1. Кузнецов И.Н. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие. – М: Изд-во «Феникс», 2016г. – 196 с.
2. Ленкевич Л.А Делопроизводство.- М.: Издательский центр «Академия», 2015.
3. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. - Ростов н/Д: Феникс, 2014.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>Понятия спроса и предложения на рынке услуг; особенности формирования, характеристику современного состояния и перспективы развития сферы обслуживания и парикмахерских услуг; нормативные документы, регулирующие правоотношения в области профессиональной деятельности; основные положения законодательства, регулирующего трудовые отношения; типовые локальные акты организаций, формы оплаты труда.</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 70% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>
<p>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;</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>-Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. -Точность оценки -Соответствие требованиям инструкций, регламентов -Рациональность действий и т.д.</p>	