

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ростовской области  
профессиональное училище № 5**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.02 Основы культуры профессионального общения**

**ПРОФЕССИЯ 43.01.02 Парикмахер**

**г. Ростов-на-Дону  
2019 год**

СОГЛАСОВАНО:  
Протокол заседания  
методической комиссии  
профессионального цикла  
от «28» июня 2019 г. № 11  
Председатель МК  Романченко А.У.

УТВЕРЖДАЮ:  
Заместитель директора по УПР  
Антонова Н.А.



«03» июля 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 основы культуры профессионального общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 100116.01 Парикмахер, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 02 августа 2013 г. N 730.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовское профессиональное училище № 5»

Разработчик:  
Кумалагова Л.О. - преподаватель высшей категории

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения является обязательной частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО входящей в состав укрупнённой группы профессий 43.00.00 Сервис и туризм, 43.01.02 Парикмахер.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации по профессии 16437 Парикмахер.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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.

## 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **48 часов**, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **32 часа**;  
самостоятельной работы обучающегося **16 часов**

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
практические занятия	<b>20</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

## 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, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> <b>Профессиональный парикмахер: навыки общения с клиентами</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 1.1</b> <b>Профессиональная этика парикмахера</b>	<b>Содержание</b>	<b>5</b>	2
	1. Введение. Профессиональная этика.	1	
	2. Деловой этикет в обслуживании клиентов.	1	
	3. Культура общения. Деловая беседа.	1	
	<b>Практические занятия:</b>	<b>2</b>	3
	Практическая занятие № 1. Этикет и культура поведения.	<b>2</b>	
<b>Тема 1.2</b> <b>Культура общения и речевой этикет мастера-парикмахера</b>	<b>Содержание</b>	<b>11</b>	2
	4. Классификация общения. Правила этикета.	1	
	5. Психологическая культура делового разговора.	1	
	6. Основные требования к деловому разговору.	1	
	<b>Практические занятия:</b>	<b>8</b>	3
	Практическое занятие № 2 Деловое общение.	2	
	Практическое занятие № 3 Межличностные контакты.	2	
	Практическое занятие № 4 Деловые переговоры.	2	
	Практическое занятие № 5 Этикет в деловой переписке.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>10</b>	3
	Составить памятку о написании резюме при поступлении на работу.	2	
	Составить памятку - Зачем, когда, о чем и как говорить с клиентами салона красоты.	2	
	Конспект -Правила общения и влияния на людей от Дейла Карнеги – доклад.	3	
	Доклад Формирование вербального имиджа.	3	
<b>Раздел 2</b> <b>Подходы к различным типам клиентов</b>		<b>13</b>	

<b>Тема 2.1 Психология общения</b>	<b>Содержание</b>		<b>9</b>	<b>2</b>
	7.	Психология общения. Темперамент	1	
	8.	Характер личности. Эмоции и чувства.	1	
	9.	Психология межличностного взаимодействия.	1	
	<b>Практические занятия:</b>		<b>6</b>	<b>3</b>
	Практическая занятие № 6 Определение темперамента.		3	
	Практическая занятие № 7 Определение межличностных отношений.		3	
	<b>Самостоятельная работа:</b>		<b>4</b>	<b>3</b>
Презентация– «Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.		2		
Презентация– «Невербальные средства повышения делового статуса».		2		
<b>Раздел 3 Конфликт</b>			9	
<b>Тема 3.1 Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание:</b>		<b>7</b>	<b>2</b>
	10.	Конфликт и его структура. Причины возникновения конфликтов.	1	
	11.	Поведение в конфликтных ситуациях. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. Причины и предупреждение конфликтов на работе.	1	
	12.	Дифференцированный зачет.	1	3
	<b>Практические занятия:</b>		<b>4</b>	<b>3</b>
	№ 8 Мое поведение в конфликте.		2	
	№ 9 Тактика поведения в конфликте.		2	
	<b>Самостоятельные работы:</b>		<b>2</b>	<b>3</b>
С помощью опросника Томсона определите формы своего поведения в конфликте.		2		
		48		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедийный проектор;
- экран.

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

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

##### **Основные источники:**

##### Основные источники:

1. Шеламова Г.Н. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; учеб. пособие для сред.проф.образования / Г.М.Шеламова. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 176 с.
3. Горбатов А. В., Елескина О. В. Деловая этика: учебное пособие / ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет» - Кемерово «Кузбасвузиздат», 2010, 147 с.
4. Архипова, В. Ф. Психология межличностных отношений : учеб. пособие / В. Ф. Архипова, А. В. Голумидова ; Владим. гос. ун-т. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2009. – 124 с.

##### Дополнительные источники:

1. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2002. – 576 с.
2. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160 с.
3. Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1995. – 401 с.
4. <http://www.ustu.ru> Информационный портал ГОУ ВПО УГТУ-УПИ
5. <http://www.i-u.ru> – сайт Русского Гуманитарного Интернет – Университета.

6. <http://www.miit.ru> – сайт Московского Государственного Университета Путей Сообщения.
7. <http://psychology.net.ru> – сайт Мир психологии.
8. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт Психология.
9. <http://psychologynn.chat.ru/konflikt/konflikt.htm> – сайт Психологическая консультация.
10. <http://www.edu.ru> – Федеральный портал Российское образование.
11. <http://www.conflictology.narod.ru>. – сайт Конфликтология.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных проектных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Обучающийся должен уметь:</b>	
- соблюдать правила профессиональной этики;	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; тестирование
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; практические задания; тестирование
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; тестирование
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; тестирование
<b>Обучающийся должен знать:</b>	
правила обслуживания населения	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; практические задания
основы профессиональной этики	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; практические задания
эстетику внешнего облика парикмахера	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; практические задания
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; практические задания
механизмы взаимопонимания в общении	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; практические задания
техники и приемы общения,	индивидуальный опрос;

правила слушания, ведения беседы, убеждения	фронтальный опрос; практические задания
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	индивидуальный опрос; фронтальный опрос; практические задания тестирование