

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«БАРЫШСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

**ОГБПОУ БИТТ  
КОНТРОЛЬНЫЙ  
ЭКЗЕМПЛЯР**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.2 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

**43.01.02 Парикмахер**

**г. Барыш  
2015 г.**



## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

## 2.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии, входящей в состав укрупненной группы 100000 «Сфера обслуживания», по направлению подготовки 100100 «Сервис»:

### 43.01.02 Парикмахер

2.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл

## 2.1. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения 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;

знать:

правила обслуживания населения, правила поведения и основы профессиональной этики;

этику внешнего облика парикмахера;

психологические особенности делового общения;

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.

## 2.1. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося -61 час , в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 41 час ; для самостоятельной работы обучающегося -20 часов.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ 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>	<i>61</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>41</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>29</i>
Контрольная работа №1	<i>1</i>
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<i>20</i>
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

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 студентов	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1.</b>	<b>Профессиональный парикмахер: навыки общения с клиентами</b>	<b>21</b>	
<b>Тема 1.1. Личный имидж мастера – парикмахера</b>	<b>Уметь:</b> характеризовать внешний облик парикмахера; соблюдать культуру общения в телефонном диалоге <b>Знать:</b> понятия: профессиональные моральные нормы, профессиональная этика, правила культурного общения по телефону	<b>10</b>	
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>7</b>	
	1. Профессиональная этика 2. Внешний облик парикмахера 3. Культура телефонного общения 4. Корпоративные требования к имиджу мастера, мода и индивидуальность	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Практическое занятие №1</b> Составление памятки «Внешний облик парикмахера» <b>Практическое занятие №2</b> Деловая игра: «Этикет в деловом диалоге по телефону»	<b>5</b>	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Доверительное общение мастера и клиента. Сообщение Личный имидж мастера, количество постоянных клиентов и заработная плата – какая связь? Доклад	<b>3</b>	



<b>Тема 1.2. Деловой этикет</b>	<b>Уметь:</b> применять деловой этикет в обслуживании клиентов <b>Знать:</b> основные заповеди делового этикета	<b>11</b>	
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>7</b>	
	1. Деловой этикет в обслуживании клиентов 2. Шесть основных заповедей делового этикета 3. Деловая беседа.	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Практическое занятие №3:</b> Составление памятки «Деловой этикет в обслуживании клиентов» <b>Практическое занятие №4:</b> Составление таблицы «Основные заповеди делового этикета»	<b>5</b>	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Культура поведения, манеры. Доклад Формы обращения к коллегам по работе. Сообщение	<b>4</b>	
<b>Раздел 2</b>	<b>Культура общения и речевой этикет мастера-парикмахера</b>	<b>19</b>	
<b>Тема 2.1. Общение- основа человеческого бытия</b>	<b>Уметь:</b> применять правила взаимоотношений <b>Знать:</b> классификацию общения, типы межличностного общения, функции общения	<b>10</b>	
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>7</b>	
	1. Классификация общения 2. Три основных типа межличностного общения 3. Правила взаимоотношений 4. Пять основных функций общения 5. Словесный этикет 6. Культура речи	<b>2</b>	<b>2</b>

	<b>Практическое занятие №5:</b> Составление памятки «Классификация общения» <b>Практическая работа №6:</b> Составление таблицы «Правила взаимоотношений»	5	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Зачем, когда, о чем и как говорить с клиентами салона красоты. Памятка Правила поведенческого этикета. Сообщение	3	
<b>Тема 2.2.</b> <b>Невербальные средства общения</b>	<b>Уметь:</b> достигать понимания в процессе общения <b>Знать:</b> понятие: невербальные средства общения	9	
	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	1. Понимание в процессе общения 2. Мимика, улыбка, жесты, поза	1	2
	<b>Практическое занятие №7:</b> Составление памятки «Понимание в процессе общения» <b>Практическое занятие №8:</b> Тест по теме: «Приятно ли с вами общаться?»	5	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Наилучшие темы для общения мастера и клиента. Сообщение Роль невербального общения в межличностном взаимодействии. Доклад	3	3
<b>Раздел 3</b> <b>Подходы к различным типам клиентов.</b>		8	
<b>Тема 3.1.</b> <b>Характер и темперамент</b>	<b>Уметь:</b> характеризовать типы темперамента <b>Знать:</b> понятия: эмоции, чувства, характер, темперамент	8	
	<b>Содержание учебного материала</b>	5	
	1. Наука о темпераменте	2	2



<b>личности</b>	2. Четыре типа темперамента 3. Свойства темперамента 4. Эмоции и чувства		
	<b>Практическое занятие №9</b> Составление таблицы «Характеристика типов темперамента»	3	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Приемы повышения стрессоустойчивости мастера. Сообщение Эмоциональный мир личности. Доклад	3	
<b>Раздел 4</b> <b>Конфликты в деловом общении</b>		11	
	<b>Уметь:</b> применять правила поведения в конфликтах <b>Знать:</b> правила и стратегию поведения в конфликтах	<b>11</b>	
	<b>Содержание учебного материала</b>	7	
	<b>Тема 4.1</b> 1. Конфликт и его структура	1	2
<b>Конфликты</b> 2. Типы конфликтов 3. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях 4. Правила поведения в конфликтах			
	<b>Практическое занятие №10</b> Составление таблицы «Типы конфликтов» <b>Практическое занятие №11</b> Составление памятки «Правила поведения в конфликтах»	6	

	<b>Самостоятельная работа:</b> Сложные ситуации в обслуживании клиентов. Анализ Кодекс поведения в конфликте. Доклад	4	
	<b>Контрольная работа №1</b> « Профессиональный парикмахер: этикет профессионального общения с клиентами».	1	
	<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	1	

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

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета по спец. дисциплинам по профессии «Парикмахер»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

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

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,**

Основная литература:

Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. Учреждений НПО / Г.М. Шеламова.- М.б Издательский центр « Академия», 2012.-160с.

Дополнительная литература:

Деловая культура и психология общения: учебник для НПО ; учебное пособие для СПО/ Г.М. Шеламова.-2-е изд. Стер .-М.: Издательский центр « Академия», 2013.-128с.

Этикет делового общения: учебное пособие для НПО.-М.: Издательский центр « Академия»,2014-192с.

Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие /Г.М. Шеламова.-2-е изд. Стер.- М: Издательский центр « Академия», 2012.-64с.

Интернет –ресурсы

<http://progressman.ru/communication/>

<http://www.litmir.net/bd/?b=172870>

<http://www.cfin.ru/press/marketing/2001-3/12.shtml>

#### 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, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<p><b>Умения:</b></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>Экспертная оценка результата выполнения практических занятий (практическое занятие № 1-11)</p>
<p><b>Знания:</b></p> <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>Экспертная оценка результата выполнения учебной деятельности Контрольная работа, Тестирование</p>