

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТА И СЕРВИСА»

Рассмотрено на заседании
цикловой методической комиссии
18 мая 2018 г.
Протокол № 9
Председатель ЦМК

Струкова Е.А.

Утверждаю:
Директор ГБПОУ «ТКТиС»

О.М.Бойков
«13» мая 2018 г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 Основы культуры профессионального общения

2018 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100116.01 ПАРИКМАХЕР, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г. № 730 (далее – ФГОС) по профессиям среднего профессионального образования (далее СПО).

Организация - разработчик: ГБПОУ «ТКТиС» 170008 г. Тверь, ул. Озёрная, д.12

Разработчик: Т.А.Калинкина – преподаватель общепрофессиональных дисциплин ГБПОУ «ТКТиС»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02.Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 43.01.02 «Парикмахер», входящей в состав укрупненной группы профессий 43.00.00 Сервис и туризм.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (программах повышения квалификации и переподготовки) и по профессиональному обучению по профессиям служащих: 16437 Парикмахер, 13456 Маникюрша, 16470 Педикюрша.

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

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

В результате освоения учебной 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 учебной 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.

Дисциплина направлена на формирование общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость 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).

Дисциплина направлена на формирование профессиональных компетенций:

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 4.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 4.3. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 66 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 44 часа;
самостоятельной работы обучающегося 22 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>66</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>44</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>18</i>
контрольные работы	<i>5</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>22</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	<i>2</i>

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Этика и культура поведения			20	
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика.	Содержание		2	
	1	Этическая культура. Этика. Мораль. Этика делового общения. Совесть. Долг. Достоинство. Благородство. Профессиональные моральные нормы. Профессиональная этика.		2
	Практические занятия 1.Семинар-практикум. «Соответствие рабочих ситуаций нравственным требованиям»		2	
	Содержание		4	
Тема 1.2. Деловой этикет.	1	Деловой этикет. Внешний облик парикмахера. Этикет. Манеры. Деловой этикет. Основные заповеди делового этикета. Внешний облик человека: мода, стиль, элегантность, макияж, прическа, опрятность. Приветствие. Обращение. Прощание. Культура речи. Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка. Визитная карточка в деловой жизни. Деловой протокол. Интерьер рабочего помещения.		3
	Практические занятия 1. Моделирование рабочих ситуаций в салоне – парикмахерской в соответствии с правилами этикета 2. Написание делового письма. 3.Составление телефонного разговора в соответствии с правилами этикета		5	
	Контрольная работа по разделу 1.		1	
	Самостоятельная работа Написать сообщение по одной из тем: Правила общегражданского этикета Правила делового этикета Особенности национальной этики		6	

	Составить резюме. Написать деловое письмо. Оформить визитную карточку.			
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения			14	
Тема 2.1. Психология обще- ния	Содержание			
	1	Общение – основа человеческого бытия Общение. Деловое общение. Абстрактные типы собеседников. Классификация общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Общение как коммуникация. Вербальное и невербальное общение. Успех делового общения. Умение слушать. Техники общения	3	3
	Практические занятия. Психологическое тестирование «Умеете ли вы излагать свои мысли?», «Умеете ли Вы слушать?», «Коммуникабельны ли Вы?», «Приятно ли с Вами общаться?», «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения», «Коммуникативные и организаторские способности» Социально-психологический тренинг межличностного общения – выработка навыков делового общения. Ролевая игра «Проведение деловой беседы»		4	
	Контрольная работа по теме 2		1	
	Самостоятельная работа Написание сообщение по одной из тем: Темперамент Характер и воля Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности Эмоции и чувства		6	
Раздел 3. Конфликты в де- ловом общении			18	
Тема 3.1. Конфликт и его структура	Содержание			
	Конфликт и его структура Конфликт. Типы конфликта. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Формулы конфликтов. Виды конфликтов.		2	2

	Практические занятия. Психологическое тестирование «Насколько вы конфликтны», «Эмоциональная чувствительность»	1	
Тема 3.2. Стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях	Содержание		2
	Стратегия и правила поведения в конфликтах. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Деструктивные и конструктивные конфликты. Соперничество. Сотрудничество. Компромисс. Избегание. Приспособление. Правила поведения в конфликтах. Табу в конфликтах.	4	
	Практические занятия. Психологическое тестирование «Стратегия поведения в конфликте» Разработка возможных сценариев разрешения конфликтной ситуации и анализ поведения в конфликтной ситуации. Деловая игра «Конфликтная ситуация»	4	
	Контрольная работа по теме 3	1	
	Самостоятельная работа Подобрать примеры конфликтных ситуаций между мастером и клиентом и предложить пути их решения. Составить таблицу «Стратегии разрешения конфликта» Подготовка к участию в дискуссии «Конфликтная ситуация»	6	
Раздел 4. Этика и психология обслуживания в салоне		12	
Тема 4.1. Этика и психология обслуживания в салоне	Содержание		
	Этика и психология обслуживания в салоне. Подготовка к встрече с клиентом. Как строить отношения с клиентом. Проблема отказа в обслуживании. Обсуждение запросов клиента. Вступительная беседа. Слышите ли Вы клиента? Понимаете ли запрос клиента? Как вести беседу с клиентом во время обслуживания. Окончание визита. Оплата услуг.	4	
	Практические занятия. 2. Семинар-практикум. «Выработка умений общения в трудовом коллективе и с клиентами»	2	
	Контрольная работа по разделу 4.	2	

	Самостоятельная работа Предложить варианты действий к ситуации: «Клиент не доволен обслуживанием...конфликт?»	4	3
	Дифференцированный зачет	2	
Всего:		66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социальных и экономических дисциплин»

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно-наглядных пособий «Основы культуры профессионального общения»;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- психологические тесты по темам «Личность», «Общение», «Конфликты»;
- рабочее место преподавателя;
- тематические плакаты.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник СПО. -15-е изд. - М.: Академия, 2017 г. -192 с.
2. Чернышова Л.И. Психология общения. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для СПО - М.: Юрайт, 2020 г. -161 с.

Дополнительные источники:

- **Лавриненко В.Н.** *Психология и этика делового общения*: учебник высшего профессионального образования. Москва: «ЮНИТИ», 2007 – 280 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирова-

ния, психологических тренингов, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Раздел программы (тема)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2	3	4
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика.	уметь: соблюдать правила профессиональной этики знать: основы профессиональной этики	правильно перечисляет правила профессиональной этики. определяет соответствие рабочих ситуаций профессиональной этике.	оценка за устный ответ по теме оценка за контрольную работу. оценка за практическое занятие «Соответствие рабочих ситуаций нравственным требованиям»
Тема 1.2. Деловой этикет	уметь: применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности знать: эстетику внешнего облика парикмахера;	правильно пишет различные типы деловых писем в соответствии с требованиями этикета	оценка за практическую работу «Написание делового письма» оценка за контрольную работу
		грамотно составляет и имитирует ведение делового телефонного разговора	оценка за практическую работу «Составление телефонного разговора в соответствии с правилами этикета»
		умело использует техники и приемы эффективного общения	оценка за практическую работу «Моделирование рабочих ситуаций в салоне-парикмахерской в соответствии с правилами этикета»
		анализирует внешний облик парикмахеров по предложенным материалам и делает выводы о грамотно составленном образе	оценка за устный ответ оценка за составленный образ парикмахера
Тема 2.1. Психология общения	уметь: применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности знать: психологические особенности делового общения и	Излагает психологические особенности делового общения правильно формулирует основные приемы техники эффективного общения («Имя собственное», «Золотые слова», «Зеркало отноше-	оценка за устный ответ оценка за контрольную работу

	его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	ний», «Терпеливый слушатель»)	
		Определение уровня коммуникабельности, уровня владения невербальными компонентами в процессе общения, умения слушать	Психологическое тестирование
		верно применяет наиболее эффективные техники общения	Ролевая игра «Ведение деловой беседы». Интерпретация результатов.
Тема 3.1. Конфликт и его структура Тема 3.2. Стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях	уметь: определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	правильно перечисляет основные типы и виды конфликтов; верно перечисляет причины конфликта; при помощи лекционного материала подбирает стратегию поведения в конфликтной ситуации;	оценка за устный ответ оценка за контрольную работу
		правильно применяет правила поведения в конфликте и выбирает стратегию поведения в конфликте	оценка за деловую игру «Конфликтная ситуация в салоне-парикмахерской»
Тема 4.1. Этика и психология обслуживания в салоне	уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения знать: правила обслуживания населения	правильно понимает и обрабатывает запрос клиента; грамотно применяет приемы саморегуляции поведения в процессе общения; умело применяет техники общения;	оценка за практическую работу «Выработка умений общения в трудовом коллективе и с клиентами»

<p>Раздел 1-4.</p>	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.</p> <p>ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<p>выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач;</p> <p>оценивает эффективность и качество выполнения профессиональных задач;</p> <p>Анализирует ситуацию и осуществляет контроль и оценку собственной деятельности в ходе решения ситуационных задач.</p> <p>оценивает риск и применяет методы принятия решений в нестандартных ситуациях, понимает меру своей ответственности;</p> <p>взаимодействует со студентами, преподавателями и мастерами в ходе обучения;</p> <p>соблюдает этикет общения в коллективе;</p> <p>координирует свои действия с другими участниками общения;</p> <p>контролирует свое поведение, свои эмоции и настроение.</p> <p>определяет проблему в профессионально ориентированных ситуациях;</p> <p>предлагает способы и варианты решения проблемы, оценивает ожидаемый результат;</p> <p>применяет навыки принятия решений в соответствии с ситуацией, отвечает за принятое решение.</p>	<p>Интерпретация наблюдений преподавателя за студентами при выполнении практических работ и решении ситуационных задач.</p>
---------------------------	--	---	---

<p>Раздел 1-4.</p>	<p>ПК 1.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.</p> <p>ПК 1.6. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.</p> <p>ПК 2.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.</p> <p>ПК 2.3. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.</p> <p>ПК 3.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.</p> <p>ПК 3.4. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.</p> <p>ПК 4.1. Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.</p> <p>ПК 4.3. Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.</p>	<p>Составляет алгоритм делового общения в ситуации «мастер-клиент» при организации подготовительных и заключительных работ.</p> <p>В своей профессиональной деятельности грамотно использует правила делового этикета при организации подготовительных и заключительных работ.</p> <p>В своей профессиональной деятельности грамотно подбирает методы преодоления конфликтов при организации подготовительных и заключительных работ.</p> <p>Правильно понимает и обрабатывает запрос клиента при подготовительных и заключительных работах.</p> <p>Устанавливает связь и значимость изучаемого материала для обслуживания клиентов при выполнении подготовительных и заключительных работ.</p>	<p>Интерпретация наблюдений преподавателя за студентами при выполнении практических работ и при решении ситуационных задач</p>
---------------------------	---	---	--

Критерии оценки устных ответов

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

1. обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.
2. дает точное определение и истолкование основных понятий;
3. при ответе не повторяет дословно текст учебника, а умеет отобрать главное, умеет установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом по курсу дисциплины;
4. умеет самостоятельно и рационально работать с учебником, дополнительной литературой и справочниками.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если ответ удовлетворяет названным выше требованиям, но студент:

1. допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно, или при небольшой помощи преподавателя;
2. не обладает достаточными навыками работы со справочной литературой (например, обучающийся умеет все найти, правильно ориентируется в справочниках, но работает медленно).

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если студент правильно понимает сущность рассматриваемой темы, но при ответе:

1. обнаруживает отдельные пробелы в усвоении существенных вопросов курса дисциплины, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;
2. испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения проблемных вопросов, при подтверждении конкретных примеров практического применения теории,
3. отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте,
4. обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника, или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну-две грубые ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если студент:

1. не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов,
2. или имеет слабо сформулированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов,
3. или при ответе допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки практической работы

Оценка «отлично» выставляется, если студент активно задаёт вопросы, показывает при этом глубокое овладение материалом, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал и давать аргументированные пояснения своего выступления, может привести примеры, анализировать информацию, делать самостоятельные обобщения и выводы.

Оценка «хорошо» выставляется при условии соблюдения следующих требований: задаёт вопросы, изложение материала логическое, обоснованное фактами и примерами, студент обнаружил теоретические знания, но недостаточно владеет умением анализировать информацию, в выступлении и ответах на вопросы допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, когда студент недостаточно овладел сутью материала по данной теме, ответил на большую часть вопросов, но ответы даны краткие, без аргументированного пояснения или допущены ошибки при освещении теоретического материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы или вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимание основной сути вопросов, неумение делать выводы, обобщения.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблицей)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 – 100	5	отлично
80 – 89	4	хорошо
70 – 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно

Критерии оценки дифференцированного зачета

Оценка «5» – выставляется, если студент выполнил практические работы на оценку «5»; дает правильные формулировки основных понятий, обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ, правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «4» – выставляется, если студент выполнил практические работы на оценку «4» или «5»; но допускает единичные ошибки, неточности, которые исправляет после замечания преподавателя.

Оценка «3» – выставляется, если студент выполнил практические работы на оценку «3»; знает и понимает основные положения, но излагает материал недостаточно последовательно.

Оценка «2» – выставляется, если студент выполнил менее 5 практических работ или не выполнил ни одной; обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного материала, не может сформулировать основные понятия, искажая их смысл, даже при уточняющих и дополнительных вопросах преподавателя.