

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Балахнинский технический техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебной дисциплины

**ОП.02 Основы культуры профессионального общения**

программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих  
по профессии 43.01.02 Парикмахер

г. Балахна  
2020 г.

Одобрено цикловой методической  
комиссией экономических дисциплин,  
специальностей и профессий  
Протокол № 1 от «28» 08 2020 г.  
Председатель МММ Н.В.Мальцева

Рабочая программа учебной дисциплины  
«Основы культуры профессионального  
общения» разработана на основе Федерального  
государственного образовательного стандарта  
(далее – ФГОС) по профессии 43.01.02  
Парикмахер

Зам. директора по учебно-методической работе  
СВ О.В.Сивухина  
ДОКУМЕНТ 2020 г.



Организация-разработчик: ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Разработчик:  
Подшивалова М.В., преподаватель дисциплин профессионального цикла  
ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Рецензенты:  
Алексеева Г. А., методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

## Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	стр. 4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации учебной дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	11

# 1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения»

## 1.1 Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.02 Парикмахер.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке по профессии 43.01.02 Парикмахер, а также в дополнительном профессиональном образовании в программах повышения квалификации и переподготовки в области сферы обслуживания при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы:** учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения дисциплины формируются общие и профессиональные компетенции:

соответствующие видам деятельности:

общие компетенции

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)

профессиональные компетенции

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

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.

**1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

## **2 Структура и 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>	54
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	36
в том числе:	
практические занятия	18
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	18
в том числе:	
самостоятельная работа по выполнению домашних заданий	10
внеаудиторная (отчетная) самостоятельная работа	8
<b><i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i></b>	

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

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, практические работы, внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Осваиваемые элементы компетенций</b>
<b>Введение</b>	Общие сведения о дисциплине. Предмет, цели и задачи курса.	<b>1</b>	ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.3
<b>Тема 1 Правила обслуживания населения</b>		<b>1</b>	
	Правила обслуживания населения в салонах парикмахерских	1	
<b>Тема 2 Основы профессиональной этики</b>		<b>8</b>	ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.3
	Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Этикет как составляющая деловой культуры	2	
	<b>Практические работы</b>	<b>6</b>	
	№1 Упражнения по развитию речевых навыков	2	
	№2 Отработка навыков деловой беседы и переговоров по телефону	2	
	№3 Решение профессиональных задач «Применение правил делового этикета»	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> (выполнение домашних заданий): – систематическая проработка конспектов занятий, учебной специальной литературы; – подготовка к тестированию; – подготовка сообщений; – решение профессиональных задач; – подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя	<b>3</b>	
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b>	<b>2</b>	
	1. Роль этикета в моей будущей профессии	2	
<b>Тема 3 Эстетика внешнего облика парикмахера</b>		<b>4</b>	ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.3
	Составляющие внешнего облика парикмахера	2	
	<b>Практические работы</b>	<b>2</b>	
	№4 Составить описание внешнего облика парикмахера	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> (выполнение домашних заданий): – проработка конспекта занятия, учебной специальной литературы; – подготовка сообщений; – решение профессиональных задач; – подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя	<b>3</b>	
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b>	<b>2</b>	
	2. Имидж мастера-парикмахера	2	
<b>Тема 4 Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера</b>		<b>8</b>	ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.3
	Общение – основа человеческого бытия. Индивидуальные особенности личности в деловом общении	2	
	Темперамент и характер. Психологические компоненты деятельности парикмахера	2	
	<b>Практические работы</b>	<b>4</b>	

	№5 Упражнения на развитие внимания, памяти и воображения	2	
	№6 Составить таблицу по теме «Психология процесса обслуживания»	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> (выполнение домашних заданий): – систематическая проработка конспектов занятий, учебной специальной литературы; – подготовка к тестированию; – подготовка сообщений; – подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя	<b>4</b>	
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
	3. Составление личной программы самовоспитания характера	2	
	<b>Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении</b>	<b>4</b>	
	Основные стороны процесса общения. Общение как взаимодействие и коммуникация	2	
	<b>Практическая работа</b>	<b>2</b>	
	№7 Составить таблицу «Методы развития коммуникативных способностей»	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> (выполнение домашних заданий): – систематическая проработка конспектов занятий, учебной специальной литературы; – подготовка к тестированию; – подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя	<b>2</b>	
	<b>Тема 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</b>	<b>4</b>	
	Техника и приемы общения. Правила слушания в процессе общения. Правила ведения беседы	2	
	<b>Практическая работа</b>	<b>2</b>	
	№8 Овладение приемами саморегуляции поведения в процессе общения	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> (выполнение домашних заданий): – систематическая проработка конспектов занятий, учебной специальной литературы; – подготовка к тестированию; – подготовка сообщений; – решение профессиональных задач; – подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя	<b>4</b>	
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
	4. Культура общения с клиентами – залог прибыльности предприятия	2	
	<b>Тема 7 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</b>	<b>6</b>	
	Конфликт и его структура. Причины конфликтов. Способы	2	
			ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.3
			ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.3
			ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1,

	разрешения конфликтов		4.3
	<b>Практические работы</b>	<b>2</b>	
	№9 Построение стратегии поведения в конфликтных ситуациях	2	
	Дифференцированный зачет	<b>2</b>	
	<b>Самостоятельная работа</b> (выполнение домашних заданий): <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка конспектов занятий, учебной специальной литературы;</li> <li>– подготовка к зачету;</li> <li>– подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя</li> </ul>	<b>2</b>	
Максимальная учебная нагрузка (всего)		54	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)		60	

### 3. Условия реализации учебной дисциплины

#### 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины осуществляется в учебном кабинете.

##### Оборудование учебного кабинета.

- комплект учебно-методической документации;
- посадочные места для обучающихся (по количеству обучающихся);
- рабочее место преподавателя.

##### Технические средства обучения:

- компьютер; мультимедийный проектор, экран.

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. В.В. Усов Деловой этикет М.: Академия, 2006
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. М.: Академия, 2010

Интернет-ресурсы:

1. <http://allnice.ru/readingroom/razhoe/masterbeauty> - правила обслуживания клиентов
2. <http://blog-stilista.com/estetika-vneshnego-vida-parikmaxera-stilista.html> - эстетика внешнего вида парикмахера
3. <http://shkolazhizni.ru/archive/0/n-4988/> - как найти хорошего парикмахера?
4. <http://www.studsupport.ru/> - профессиональная этика
5. <http://www.psibook.com/05/16.html> - психологические основы общения
6. <http://mirsovetov.ru/> - поведение в конфликтных ситуациях

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формируемые ОК и ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>		
соблюдать правила профессиональной этики	ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.3	Практические занятия № 1-3 ВСП №1
применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности		Практические занятия № 5-6 ВСП №3
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		Практические занятия № 7-8 ВСП №4
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности		Практические занятия № 9
<b>Знания:</b>		
правила обслуживания населения	ОК 1-7 ПК 1.1,1.3,2.1, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.3	Практические занятия № 3 Тестирование
основы профессиональной этики		Практические занятия № 1-3 Тестирование
эстетику внешнего облика парикмахера		Практические занятия № 4 ВСП №2
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера		Практические занятия № 5-6 Тестирование ВСП №3
механизмы взаимопонимания в общении		Практические занятия № 7 Тестирование
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		Практические занятия № 8 Тестирование ВСП №4
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности		Практические занятия № 9 Тестирование