

Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Троицкий технологический техникум»

УТВЕРЖДЕНА

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора ГБПОУ «ГТТ»
от «25» мая 2022 г. № 199 о/д

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 02 «Основы культуры профессионального общения»

г. Троицк, 2022 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер, утвержденной Советом Министерства образования и науки по примерным ОПОП 31.05. 2011 рег.№ 4

Организация - разработчик: ГБПОУ «Троицкий технологический техникум»

Разработчик:
Волгина Светлана Александровна, мастер п/о ГБПОУ «Троицкий технологический техникум».

Рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии преподавателей и мастеров п/о социально - экономического профиля.

Протокол № 8 от 20.05.2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины

является частью основной профессиональной образовательной программы ГБПОУ «Троицкий технологический техникум» по профессии **43.01.02** Парикмахер

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный 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 **54** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **36** часов;

самостоятельной работы обучающегося **18** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

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	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение.	Содержание учебного материала	2	
	Общие сведения о предмете. Понятия о деловой культуре, профессиональной этике, культуре общения. Основные задачи дисциплины «Основы культуры профессионального общения», значение знаний в профессиональной деятельности. Профессионально важные (значимые) качества парикмахера	1	1
	Лабораторные работы		
	Практические занятия Практическая работа №1 Профессиональный кодекс парикмахера.	1	
	Самостоятельная работа		
Тема 1. Теоретические основы профессиональной этики.			
Тема 1.1 Основы профессиональной этики.	Содержание учебного материала	3	
	Определение понятия «профессиональная этика». История становления норм профессиональной этики. Содержание профессиональной этики. Общие принципы профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Профессиональные моральные нормы Этика взаимоотношений в трудовом коллективе Основные правила обслуживания населения в РФ	1	2
	Лабораторные работы		

	<p>Практические занятия Практическая работа №2 Правила обслуживания клиентов. Практическая работа №3 Соблюдение правил профессиональной этики. Ролевая игра (мастер-клиент)</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа Составить таблицу "Задачи профессиональной этики "</p>	1	
Тема 1.2 Психология само регуляции.	Содержание учебного материала	2	
	Профессиональный стресс. Коммуникативный стресс. Профессиональный стресс достижения. Профессиональный стресс конкуренции. Профессиональный стресс успеха. Стресс подчинения. Психология эмоций. Эмоции и чувства. Техники работы с эмоциями. Психология само регуляции в профессиональной деятельности парикмахера. Методики само регуляции. Само регуляция в условиях профессионального стресса.	2	2
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
	<p>Самостоятельная работа Составить кроссворд по теме</p>	2	
Тема 1.3 Эстетика внешнего облика парикмахера	Содержание учебного материала	3	

	<p>Определение понятия «имидж». Профессиональный имидж. Профессиональное поведение Культура общения работников с клиентами Этикет работника контактной зоны Психология процесса обслуживания при совершении заказа</p>	1	2
	Лабораторные работы		
	Практические занятия Практическая работа №4 Структура имиджа парикмахера.	2	
	Самостоятельная работа Сочинение на тему: « Имидж как визитная карточка специалиста»	2	
Тема 2. Психологические особенности общения.			
Тема 2.1 Характеристика процесса общения	Содержание учебного материала <p>1 Определение понятия «общение». Понятие межличностных отношений. Природа и динамика межличностных отношений. Типы и формы межличностных отношений. Общение в системе межличностных отношений. Единство общения и деятельности. Структура общения. Специфика обмена информацией между людьми. Средства коммуникации. Техника и приемы организации коммуникаций. Категория понимания в социальной психологии. Понимание как компонент общения. Причины непонимания. Приемы само регуляции поведения в процессе общения.</p>	6	
	Лабораторные работы		

	<p>Практические занятия Практическая работа №5 Тренинг по выявлению своих сильных и слабых сторон, влияющих на общение. Практическая работа №6 Типы темперамента</p>	4	
	<p>Самостоятельная работа Доклад по теме «Этикет трудоустройства и прохождения собеседования»</p>	2	
Тема 2.2 Функции общения.	<p>Содержание учебного материала</p>	3	
	Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.	1	2
	<p>Лабораторные работы</p>		
	<p>Практические занятия Практическая работа №7 Тренинг на анализ умения адекватно понимать партнера по общению</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа</p>		
Тема 2.3 Виды общения. Уровни общения.	<p>Содержание учебного материала</p>	4	
	Виды общения: вербальное невербальное экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень	2	2
	<p>Лабораторные работы</p>		
	<p>Практические занятия Практическая работа №8 Тренинг по выявлению собственного психологического типа, и псих типа партнера по общению.</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа Разработка реферата на тему: «Способы оптимизации общения в группе»</p>	4	
Тема 2.4	<p>Содержание учебного материала</p>	4	

Взаимодействие в общении.	Этический контекст человеческого общения. Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.	2	2
	Лабораторные работы		
	Практические занятия Практическая работа №9 Тренинг на умение слушать, правильно передавать информацию и принимать групповые решения.	2	
	Самостоятельная работа Доклад по теме «Этикет деловой переписки»	2	
Тема 3. Этика общения			
Тема 3.1 Этика и культура общения.	Содержание учебного материала	2	
	1 Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям	2	2
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
	Самостоятельная работа Составить этический кодекс парикмахера	2	

	Содержание учебного материала	1	
Тема 3.2 Оптимизация процесса общения.	<p>2 Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности:</p> <p>Лабораторные работы</p> <p>Практические занятия</p> <p>Самостоятельная работа</p>	1	2
Тема 4. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения			
Тема 4.1 Конфликты.	Содержание учебного материала	4	
	<p>1 Природа конфликтов. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Приемы овладения конфликтными ситуациями. Стрессы как следствие конфликтов.</p> <p>Лабораторные работы</p> <p>Практические занятия Практическая работа № 10 Ролевая игра по разбору и отработке конкретных ситуаций участников конфликта</p> <p>Самостоятельная работа Презентация «Виды конфликтов (типология, схема, уровни)»</p>	2	2
Тема 4.2 Структура	Содержание учебного материала	2	

конфликта.	2	<p>Участники конфликтной ситуации Цели, субъективные мотивы участников конфликта. Оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; Подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.</p>	1	2
		Лабораторные работы		
		Самостоятельная работа		
		Практические занятия Практическая работа №11 Тренинг «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте»	1	
		Всего:	54	
		Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Программа дисциплины реализуется в учебном кабинете специальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- доска;

3.2. Информационное обеспечение обучения:

Основные источники

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения. Издательство Академия, 2017, 64с.

Дополнительная литература:

1. Шеламова, Г.М. Этикет деловых отношений. Издательство Академия, 2016, 64с
2. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М.: Институт новой экономики, 2017.
3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: Учебник. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.

Интернет-ресурсы:

1. www.studfiles.ru
2. www.referat.ru
3. www.knigge.ru

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 заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
- соблюдать правила профессиональной этики;	– Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических заданий. Оценка выполнения практического задания в ходе зачета.
– применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	– Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических заданий. Оценка выполнения практического задания в ходе зачета.
– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	– Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических заданий. Оценка выполнения практического задания в ходе зачета
– определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	– Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических заданий. Оценка выполнения практического задания в ходе зачета
Знать:	
– правила обслуживания населения;	– тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.

<ul style="list-style-type: none"> – основы профессиональной этики; 	<ul style="list-style-type: none"> – тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
<ul style="list-style-type: none"> – эстетику внешнего облика парикмахера; 	<ul style="list-style-type: none"> – тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
<ul style="list-style-type: none"> – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера; 	<ul style="list-style-type: none"> – тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
<ul style="list-style-type: none"> – механизмы взаимопонимания в общении; 	<ul style="list-style-type: none"> – тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
<ul style="list-style-type: none"> – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 	<ul style="list-style-type: none"> – тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
<ul style="list-style-type: none"> – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> – тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.