

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

УТВЕРЖДЕНА

УТВЕРЖДЕНА  
приказом директора ГБПОУ «ТТТ»  
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
<b>Введение.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
		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
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Практические занятия</b> Практическая работа №1 Профессиональный кодекс парикмахера.	1	
		<b>Самостоятельная работа</b>		
<b>Тема 1. Теоретические основы профессиональной этики.</b>				
<b>Тема 1.1 Основы профессиональной этики.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	
		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
		<b>Лабораторные работы</b>		

		<b>Практические занятия</b> Практическая работа №2 Правила обслуживания клиентов. Практическая работа №3 Соблюдение правил профессиональной этики. Ролевая игра (мастер-клиент)	2	
		<b>Самостоятельная работа</b> Составить таблицу " Задачи профессиональной этики "	1	
<b>Тема 1.2</b> <b>Психология само</b> <b>регуляции.</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	
		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
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Практические занятия</b>		
		<b>Самостоятельная работа</b> Составить кроссворд по теме	2	
<b>Тема 1.3 Эстетика</b> <b>внешнего облика</b> <b>парикмахера</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	

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



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

<b>Взаимодействие в общении.</b>		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
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Практические занятия</b> Практическая работа №9 Тренинг на умение слушать, правильно передавать информацию и принимать групповые решения.	2	
		<b>Самостоятельная работа</b> Доклад по теме «Этикет деловой переписки»	2	
<b>Тема 3. Этика общения</b>				
<b>Тема 3.1 Этика и культура общения.</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	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
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Практические занятия</b>		
		<b>Самостоятельная работа</b> Составить этический кодекс парикмахера	2	

<b>Тема 3.2 Оптимизация процесса общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	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:	1	2
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Практические занятия</b>		
		<b>Самостоятельная работа</b>		
<b>Тема 4. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения</b>				
<b>Тема 4.1 Конфликты.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	
	1	Природа конфликтов. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Приемы овладения конфликтными ситуациями. Стрессы как следствие конфликтов.	2	2
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Практические занятия</b> Практическая работа № 10 Ролевая игра по разбору и отработке конкретных ситуаций участников конфликта	2	
		<b>Самостоятельная работа</b> Презентация «Виды конфликтов (типология, схема, уровни)»	3	
<b>Тема 4.2 Структура</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	

конфликта.	2	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.	1	2
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Самостоятельная работа</b>		
		<b>Практические занятия</b> Практическая работа №11 Тренинг «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте»	1	
	<b>Всего:</b>		<b>54</b>	
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>				

### **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](http://www.studfiles.ru)
2. [www.referat.ru](http://www.referat.ru)
3. [www.knigge.ru](http://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
<b>Уметь:</b>	
- 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
<b>Знать:</b>	
– правила обслуживания населения;	– тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.

– основы профессиональной этики;	– тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
– эстетику внешнего облика парикмахера;	– тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;	– тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
– механизмы взаимопонимания в общении;	– тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	– тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.
– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	– тестирование, устный и письменный опрос, оценка выполнения практического задания, зачет.