

Областное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Свободинский аграрно–технический техникум  
им. К.К. Рокоссовского»

ПРИНЯТО  
на заседании  
педагогического совета  
Протокол № 10 от «29» 06 2015г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор СПОУ «САТТ  
им. К.К. Рокоссовского»  
Е.А. Громаков  
«29» 06 2015г.  
4-388



Среднее профессиональное образование  
**Основная профессиональная образовательная программа –  
программа подготовки квалифицированных рабочих,  
служащих  
по профессии 43.01.02. ПАРИКМАХЕР  
код, наименование  
на 2015 – 2016 учебный год  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ОП.02 Основы культуры профессионального общения**

Рабочая программа ОП.02 Основы культуры профессионального общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО (далее – ФГОС СПО)

43.01.02. Парикмахер.

Организация-разработчик: ОБПОУ «САТТ им. К.К. Рокоссовского»

Составитель: Плешакова Е.В., преподаватель ОБПОУ «САТТ им. К.К. Рокоссовского»

## Аннотация к рабочей программе ОП.02 Основы культуры профессионального общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии **43.01.02. «Парикмахер»**;

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общепрофессиональный 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;

#### 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.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося -62 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 42 часов;  
для самостоятельной работы обучающегося -20 часов.

## СОДЕРЖАНИЕ

|   | стр. |
|---|------|
| <b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                      | 5    |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | 6    |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>           | 11   |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | 12   |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Основы культуры профессионального общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии **43.01.02. «Парикмахер»**;

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общепрофессиональный 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;

#### 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.

В результате освоения данной Программы выпускник должен обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей 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).
- 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.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося -62 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 42 часов;  
для самостоятельной работы обучающегося -20 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| <b>Вид учебной работы</b>                               | <b><i>Объем часов</i></b> |
|---|---------------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>            | <b>62</b>                 |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b> | <b>42</b>                 |
| в том числе:  |                           |
| Лекционные занятия                                      | 37                        |
| практические занятия                                    | 5                         |
| Итоговый контроль в форме Зачета                        | 1                         |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>      | <b>20</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 обучающихся   | Объем часов        | Уровень освоения |
|-----------------------------|---|--------------------|------------------|
| 1                           | 2   | 3                  | 4                |
| <b>РАЗДЕЛ 1.</b>            | <b>Профессиональный парикмахер: навыки общения с клиентами</b>  | <b>22</b>          |                  |
| <b>Тема 1.1.</b>            | Личный имидж мастера – парикмахера  | <b>6</b>           |                  |
|                             | 1. Профессиональная этика   | 3                  |                  |
|                             | 2. Внешний облик парикмахера  | 1                  |                  |
|                             | 3. Культура телефонного общения   | 1                  |                  |
|                             | 4. Деловая беседа.  | 1                  |                  |
|                             | <b>Практическая работа №1:</b> Составить памятку по теме: «Внешний облик парикмахера»   | <b>1</b><br>1      |                  |
|                             | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Доверительное общение мастера и клиента (деловая игра).<br>Личный имидж мастера, количество постоянных клиентов и заработная плата – какая связь?( реферат) | <b>4</b>           |                  |
| <b>Тема 1.2.</b>            | 1. Деловой этикет в обслуживании клиентов<br>2. Шесть основных заповедей делового этикета   | <b>6</b><br>2<br>2 |                  |



|                  |  |               |          |
|------------------|--|---------------|----------|
|                  | 3. Корпоративные требования к имиджу мастера, мода и индивидуальность  | 2             | <b>3</b> |
|                  | <b>Практическая работа №2:</b> Составить памятку по теме: «Деловой этикет в обслуживании клиентов»   | 1<br><b>1</b> |          |
|                  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Культура поведения, манеры (памятка).<br>Зависимость финансовых дел, профессиональных знаний и умения общаться с людьми ( реферат).<br>Формы обращения к коллегам по работе ( деловая игра). | 4             |          |
| <b>Раздел 2</b>  | <b>Культура общения и речевой ЭТИКЕТ мастера-парикмахера.</b>  | <b>18</b>     |          |
| <b>Тема 2.1.</b> |  | 6             |          |
|                  | 1. Классификация общения   | 1             | <b>2</b> |
|                  | 2. Три основных типа межличностного общения  | 1             | <b>2</b> |
|                  | 3. Правила взаимоотношений   | 1             | <b>2</b> |
|                  | 4. Пять основных функций общения   | 1             | <b>2</b> |
|                  | 5. Словесный этикет  | 1             | <b>2</b> |
|                  | 6. Культура речи   | 1             | <b>2</b> |

|                  |  |                  |           |          |
|------------------|--|------------------|-----------|----------|
|                  | <b>Практическая работа №3:</b> Составить таблицу по теме: «Правила взаимоотношений»  | 1                | <b>1</b>  | <b>2</b> |
|                  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Зачем, когда, о чем и КАК говорить с Клиентами салона красоты ( памятка).<br>Правила поведенческого этикета ( информационное сообщение). |                  | <b>3</b>  |          |
| <b>Тема 2.2.</b> | 1. Понимание в процессе общения<br>2. Мимика, улыбка, жесты, поза  | 2<br>2           | <b>4</b>  | <b>2</b> |
|                  | <b>Практическая работа №4:</b> Тест по теме: «Приятно ли с вами общаться»  | 1                | <b>1</b>  |          |
|                  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Наилучшие темы для общения мастера и Клиента ( деловая игра).  |                  | <b>3</b>  |          |
| <b>Раздел 3</b>  | <b>Подходы к различным типам клиентов.</b>   |                  | <b>22</b> | <b>3</b> |
| <b>Тема 3.1.</b> | 1. Наука о темпераменте<br>2. Четыре типа темперамента<br>3. Свойства темперамента<br>4. Эмоции и чувства  | 1<br>1<br>2<br>1 | <b>5</b>  |          |
|                  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Приемы повышения стрессоустойчивости мастера ( памятка).   |                  | <b>3</b>  |          |
|                  |  |                  |           |          |

| <b>Раздел 4</b>  | <b>Конфликты в деловом общении</b>  | <b>9</b>  |             |
|--|---|-----------|-------------|
| <b>Тема 4.1</b>  |   | <b>7</b>  | 2           |
|  | 1. Конфликт и его структура   | 2         | 2           |
|  | 2. Типы конфликтов  | 2         | 2           |
|  | 3. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях                              | 2         |             |
|  | 4. Правила поведения в конфликтах   | 2         |             |
|  |   |           |             |
|  | <b>Практическая работа №5:</b> Составить таблицу по теме: «Типы конфликтов» | 1         | 2<br>3<br>3 |
| <b>Самостоятельная работа:</b><br>Сложные ситуации в обслуживании Клиентов (анализ). | 3   |           |             |
| <b>Зачет</b>   |   | 2         |             |
| <b>Всего</b>   |   | <b>62</b> |             |

### **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 обучающихся;
- 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», 2003.-128с.

Этикет делового общения: учебное пособие для НПО.-М.: Издательский центр « Академия»,2005-192с.

Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие /Г.М. Шеламова.-2-е изд. Стер.- М: Издательский центр « Академия», 2009.-64с.

#### 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<br>(освоенные умения, усвоенные знания)   | Формы и методы контроля и оценки<br>результатов обучения  |
|---|---|
| <i>1</i>  | <i>2</i>  |
| <b>Умения:</b>  |   |
| соблюдать правила профессиональной этики,<br>применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности,<br>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;<br>определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;   | практические занятия, домашние работы, тесты              |
| <b>Знания:</b>  |   |
| понятия спроса и предложения на рынке услуг;<br>особенности формирования, характеристику современного состояния и перспективы развития сферы обслуживания и парикмахерских услуг;<br>нормативные документы, регулирующие правоотношения в области профессиональной деятельности;<br>основные положения законодательства, регулирующего трудовые отношения;<br>типовые локальные акты организаций, формы оплаты труда. | контрольная работа, домашняя работа, практические задания |