**Департамент образования и науки Костромской области**

**ОГБПОУ «КОСТРОМСКОЙ КОЛЛЕДЖ БЫТОВОГО СЕРВИСА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

(социально-экономический профиль)

Профессия 43.01.02 Парикмахер

Кострома 2018 г

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНОна заседании методической комиссииПротокол №1от 30 августа 2018 г.Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Наметкина Г.В.*подпись председателя МК /ФИО/* | УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УПР Скворцова Е.В.Приказ № 217 от 31.08.2018 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*подпись* |

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 43.01.02 Парикмахер среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по укрупненной группе профессий 43.00.00 «Сервис и туризм».

Организация-разработчик: ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса»

Разработчики:

Тезикова Надежда Викторовна, преподаватель ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса»

**СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 8

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 9**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

**1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**:

 Учебная дисциплина ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» изучается в рамках общепрофессионального учебного цикла ППКРС в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.02 Парикмахер.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК 1-7ПК 1.1ПК 1.6ПК 2.1.ПК 2.3ПК 3.1ПК 3.4ПК 4.1ПК 4.3 | 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   | 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 |

**2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы**  | **51** |
| **Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** в том числе: | **34** |
| теоретическое обучение | 10 |
| практические занятия  | 24 |
| **Самостоятельная учебная работа (всего)**в том числе: | **17** |
| работа с конспектом лекции | 8 |
| подготовка докладов, сообщений | 3 |
| решение задач и упражнений по образцу | 3 |
| составление и решение ситуационных задач | 3 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** |  |

**2.2.Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Осваиваемые элементы компетенций** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 1 Общие вопросы психологии** | **Содержание учебного материала.**  | ОК 1-7 |
| 1 | Понятие о психологии как науке. Задачи психологии.  | 2 |
| **Тематика практического занятия** |
| 1  | Психические процессы. Психические состояния.  | 2 |
| **Тема 2****Психология личности. Личность работника сферы услуг и заказчика** | **Содержание учебного материала.** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| 1 | Общие понятия о личности и ее психологических особенностях.  | 2 |
| **Тематика практического занятия** |
| 1 | Характеристика типов темперамента. | 2 |
| 2 | Общее понятие о характере. Обусловленность характера социальными и индивидуальными особенностями жизни и воспитания. | 2 |
| 3 | Интересы, склонности, задатки и способности личности. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **6** |
| Работа с конспектом лекции | 3 |
| Подготовка докладов, сообщений | 3 |
| **Тема 3****Психологические особенности трудовой деятельности работника сферы услуг** | **Тематика практического занятия** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| 1 | Мотивы деятельности и ее виды. Психологические компоненты трудовой деятельности работника сферы услуг. |  |
| **Тема 4****Психологические этапы процесса обслуживания** | **Тематика практического занятия** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| 1 | Характеристика процесса обслуживания заказчика с психологической точки зрения. Этапы процесса совершения заказа.  | 2 |
| **Тема 5****Категории этики. Мораль. Нравственность.**  | **Тематика практического занятия** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| 1 | Понятие о морали. Категории этики. Нормы нравственности.  | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **4** |
| Работа с конспектом лекции | 2 |
| Составление и решение ситуационных задач | 2 |
| **Тема 6****Профессиональная этика** | **Тематика практического занятия** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| Значение соблюдения положений Кодекса профессиональной этики.  | 2 |
| **Тема 7****Культура общения работников сферы услуг с заказчиками. Виды общения.**  | **Содержание учебного материала.** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| 1 | Понятие об общении. | 2 |
| **Тематика практического занятия** |
| 1 | Вербальное и невербальное общение.  | 2 |
| **Тема 8****Конфликтные ситуации с заказчиками и их преодоление.** | **Содержание учебного материала.** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| 1 | Объективные и субъективные источники конфликта.  | 2 |
| **Тематика практического занятия** |
| 1 | Виды конфликтов. Предотвращение и преодоление конфликтов.  | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **3** |
| Составление и решение ситуационных задач | 2 |
| Работа с конспектом лекции | 1 |
| **Тема 9****Культура обслуживания. Профессиональное поведение** | **Тематика практического занятия** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| 1 | Профессиональное поведение. Дресс-код работника сферы услуг. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **4** |
| Работа с конспектом лекции | 2 |
| Подготовка докладов, сообщений | 2 |
| **Тема 10****Этика отношений в трудовом коллективе** | **Содержание учебного материала.** | ОК 1-7ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.3,ПК 3.1, ПК 3.4ПК 4.1, ПК 4.3 |
| 1 | Виды межличностных отношений в трудовом коллективе.  | 2 |
|  | **Самостоятельная работа обучающихся** | **17** |  |
|  | Работа с конспектом лекции | 8 |  |
|  | Подготовка докладов, сообщений | 3 |  |
|  | Решение задач и упражнений по образцу | 3 |  |
|  | Составление и решение ситуационных задач | 3 |  |
|  **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | **34** |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **17** |  |
| **Всего:** | **51** |  |

.

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Безопасности жиэнедеятельности», оснащенный оборудованием:

* рабочие места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* комплект учебно-методической документации;
* раздаточный материал.

Технические средства обучения:

• персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;

• мультимедийный проектор.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Печатные издания**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

3. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

# **Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения теоретических, практических занятий, выполнения заданий самостоятельной работы и по результатам промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Формы и методы оценки** |
| **Умеет**: |
| 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  | - использует техники и приемы эффективного общения; - использует приемы активного и пассивного слушания.  | Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ  |
| - различает виды групп; - использует приемы аргументации; - использует приемы активного слушания. |
| - использует приемы эффективного общения; - использует навыки стрессоустойчивости; - использует навыки аргументации. |
| - прогнозирует конфликтные ситуации; - использует способы выхода из конфликты.  |
| **Знает:** |
| 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 | - знает связь между общением и деятельностью; - знает виды общения; - знает уровни общения; - знает функции общения; - знает механизмы влияния в общении.  | Оценка тестовых заданий, видов самостоятельных работ.Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ |
| - знает причины конфликтов; - знает виды конфликтных ситуаций;- знает способы разрешения конфликтов; - знает стили поведения в конфликтных ситуациях. |