МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕОТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
« СТАРОБЕШЕВСКОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ УЧИЛИЩЕ»

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УПР

_____ Л. А. Рагульская

«30» 08 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ГПОУ «Старобешевское ПТУ»
_____ И.В.Николаева

«30» 08 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.02 «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

по профессии 43.01.02 Парикмахер

2018

Программа учебной дисциплины ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» разработана в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 «Парикмахер», утверждённого приказом Министерства образования и науки ДНР от 26.10.2015 г. № 710

Организация-разработчик: Государственное профессиональное образовательное учреждение «Старобешевское профессионально-техническое училище»

Разработчик: Покидина Ирина Евгеньевна, преподаватель, специалист высшей квалификационной категории

Рецензенты:
1. Сирота Надежда Николаевна, преподаватель высшей квалификационной категории ГПОУ «Комсомольский индустриальный техникум».
2. Мущанова Т.В., методист, преподаватель высшей квалификационной категории ГПОУ «Старобешевское ПТУ»

Одобрена и рекомендована
с целью практического применения
комиссией общепрофессионального и профессионального циклов
протокол № 1 от «30» 08 2018 г.
Председатель МК_____ О.А.Ершова

Рабочая программа переутверждена на 20___ / 20___ учебный год
Протокол № ____ заседания МК от «____» _____20___г.
В программу внесены дополнения и изменения
(см. Приложение ____, стр.____)
Председатель МК _____

Рабочая программа переутверждена на 20___ / 20___ учебный год
Протокол № ____ заседания МК от «____» _____20___г.
В программу внесены дополнения и изменения
(см. Приложение ____, стр.____)
Председатель МК _____

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА……4

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……..5

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……7

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……10

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……11

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих профессионального образовательного учреждения в соответствии с ГОС СПО по профессии 43.01.02 «Парикмахер», утверждённого приказом Министерства образования и науки ДНР от 26.10.2015 г. № 710, изменениями от 31.10.2018 г. № 941.

Содержание программы учебной дисциплины «Основы деловой культуры» направлено на достижение следующих целей:

- формирование у студентов базовой системы знаний в области деловой культуры;
- повышение общей культуры гуманитарной образованности студентов, с развитием их коммуникативных способностей и психологической готовности эффективно взаимодействовать с партнёром по общению;
- ознакомление студентов с основами психологических знаний о культуре речевого общения в целом и культуре делового общения, в частности;
- формирование умений эффективно использовать полученные теоретические знания для достижения поставленных коммуникативных целей;
- воспитание уважительного отношения к собеседнику в процессе общения, развитие стремления создавать вокруг себя доверительные отношения и позитивную, творческую атмосферу;
- поощрение желания проявлять искренний интерес к собеседнику и к обсуждаемой проблеме;
- грамотно выстраивать свои отношения с окружающими людьми, используя вербальные и невербальные средства общения, а также различные приёмы психологического воздействия на собеседника;
- выбирать способ взаимодействия с собеседником в зависимости от поставленных целей коммуникации; выбирать языковые средства в соответствии с обстановкой делового общения (официальной/неофициальной) и в зависимости от поставленных целей и задач общения;
- развитие личности обучающихся, их познавательных интересов, интеллектуальной и ценностно-смысловой сферы.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы культуры профессионального общения

1.1Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих профессионального образовательного учреждения в соответствии с ГОС СПО по профессии 43.01.02 «Парикмахер», утверждённого приказом Министерства образования и науки ДНР от 26.10.2015 г. № 710, изменениями от 31.10.2018 г. № 941.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

Дисциплина ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» входит в общепрофессиональный цикл дисциплин профессий СПО 43.01.02 «Парикмахер» и представляет его профессиональную часть.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины студент должен уметь:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:
- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

Изучение учебной дисциплины ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» способствует развитию общих и профессиональных компетенций:

- ***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 её достижения, определённых руководителей.

ОК 3.Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, неси ответственность за результаты своей работы.

ОК 4 Осуществлять поиск информации, необходимый для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

1.4. Количество часов, отведенное 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

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	***54***
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***36***
в том числе:	
лабораторные работы (*если предусмотрено)*	-
практические занятия	-
контрольные работы	*1*
курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)*	-
Самостоятельная работа студента (всего)	***18***
в том числе:	
1.Подготовка презентаций	*4*
2. Составление диалога	*2*
3. Составление таблиц	*2*
4. Подготовить сообщение	*10*
Итоговая аттестация в форме (указать) - дифференцированный зачёт	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины 0П.02 «Основы культуры профессионального общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	**2**	**3**	**4**
Раздел 1. Основы деловой культуры			
Тема 1. Введение	**Содержание учебной дисциплины** 1.Общие сведения о дисциплине. 2. Предмет и задачи курса. 3. История развития деловой этики в мире.	**2**	1
Тема 2. Этика деловых отношений	**Содержание учебного материала** 1.Профессиональная этика. 2.Формирование и виды профессиональной этики. 3.Принципы этики деловых отношений. 4.Кодексы профессиональной этики. 5.Правила поведения на рабочем месте. 6.Переговоры по телефону.	**6** **2**	1, 2
	Самостоятельная работа обучающихся: Составить диалог: парикмахер и клиент	2	
Тема 3. Основные правила этикета	**Содержание учебного материала** 1.Этикет. 2.Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. 3.Основные элементы делового этикета. 4.Составляющие внешнего вида. 5. Имидж предприятий. 6.Средства общения.	**6**	1, 2
	Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовить презентацию на тему: «Средства общения» - Заполнить таблицу по теме «Корпоративный имидж предприятий»	4 2 2	
Тема 4. Деловая культура в устной и	**Содержание учебного материала** 1.Культура общения. 2.Виды речи.	**8**	1, 2

письменной форме	3. Основные требования к речи. 4. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях. 5. Письма. 6. Речевой этикет. 7. Резюме. Правила составления резюме.		
	Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовить сообщение на тему «Коммуникативные качества речи»	4	
Тема 5. Основы психологии производственных отношений	**Содержание учебного материала**	**8**	1, 2
	1.Психология общения**.** 2.Психологический контакт. 3. Деловое общение с психологической точки зрения. 4. Уровни межличностного взаимодействия. 5. Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде. 6.Виды техник и приёмов общения. 7.Обслуживание различных типов покупателей.		
	Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовить сообщение на тему «Виды техник и приёмов общения»	4	
Тема 6. Основы управления и конфликтологии.	**Содержание учебного материала**	**4**	2
	1.Понятие о конфликте, его модели развития. 2.Исходы конфликтов и способы их разрешения. 3.Основы управления персоналом предприятий. 4.Конфликтные ситуации.		
	Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовить сообщение на тему «Морально-психологический климат коллектива»	4	
	Контрольная работа.	**1**	
	Анализ контрольной работы. Итоговое занятие.	**1**	
Примерная тематика курсовой работы (проекта) *(если предусмотрены)*		-	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) *(если предусмотрены)*		-	
	Всего:	**36**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины обеспечивается наличием учебного кабинета «Основы культуры профессионального общения», библиотека и читальный зал с выходом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета:
- учебно-методическое обеспечение дисциплины;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект наглядных пособий.

Технические средства обучения:
- аудио- и видеосредства.

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2002.
2. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения.- М.:ИД «Форум»: ИНФРА, 2009.
3. Козюлина Н.С. Продавец, контролер-кассир: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011.- 428с.
4. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений.- М.: Дрофа, 2004.
5. Сандомирский М.Е. Психология коммерции.- М.: Академия, 2006.
6. Сорокина Л.С. Основы делового общения. - М.: Дрофа,2005.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Академия, 2007.
8. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. - М.: Академия, 2007.
9.Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. -М.: Издательство ПРИОР, 2001.- 208с.

Дополнительные источники:

1. Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом. - М.: Эксмо, 2006.
2. Рубцова Л.И., Чеботарева В.Н. Продавец мелкорозничной торговой сети.- Ростов н/Д: «Феникс», 2001.- 128 с.

Интернет-ресурсы:

http://progressman.ru/communication/
http://www.litmir.net/bd/?b=172870
http://www.cfin.ru/press/marketing/2001-3/12. shtml

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, тестирования, а также выполнения обучающимся индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
умения	
-применять правила делового этикета;	-выполнение практических задач;
-поддерживать деловую репутацию;	-устный опрос;
-соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	-выполнение практических задач; -анализ выполнения заданий для самостоятельной работы;
-пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	-оценка практических умений; -решение ситуационных задач;
-выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	-выполнение практических задач;
-налаживать контакты с партнерами;	-оценка практических умений;
-организовывать рабочее место	-оценка практических умений.
знания	
-этика деловых отношений;	-тестирование; -решение конкретных ситуаций;
-основы деловой культуры в устной и письменной форме;	-анализ выполнения заданий для самостоятельной работы;
-нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	-анализ выполнения заданий для самостоятельной работы;
-основные правила этикета;	-тестирование;
-основы психологии производственных отношений;	-анализ выполнения заданий для самостоятельной работы; -решение ситуационных задач;
-основы управления и конфликтологии	-решение ситуационных задач.

Рецензия
на рабочую учебную программу
дисциплины ОП.02 „Основы культуры профессионального общения"
для профессии 43.01.02 «Парикмахер»

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 „Основы культуры профессионального общения" разработана преподавателем ГПОУ «Старобешевское ПТУ» Покидиной И.Е. на основе государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 «Парикмахер».

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 „Основы культуры профессионального общения" состоит из следующих разделов: 1. Паспорт программы учебной дисциплины, 2. Структура и содержание учебной дисциплины, 3. Условия реализации учебной дисциплины, 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Структура программы логично построена. Тематическое планирование соответствует содержанию программы. В тематическом плане указано количество учебных часов, которые целесообразно отводить на изучение теоретического материала, самостоятельные работы.

Следует отметить как положительный факт планирование самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов, разнообразные виды и тематика которой, безусловно, окажет положительное влияние на развитие творческих способностей, мышления, культуры речи.

Рецензируемая рабочая программа может использоваться для подготовки выпускников среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 «Парикмахер».

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, домашних заданий проблемного характера, а также в ходе выполнения контрольной работы.

Рабочая программа по дисциплине ОП.02 „Основы культуры профессионального общения" отвечает требованиям ГОС по данной профессии, демонстрирует профессионализм и высокий уровень методической подготовки преподавателя и рекомендуется для внедрения в учебный процесс.

Рецензент:
Специалист высшей квалификационной
категории ГПОУ «КОМСОМОЛЬСКИЙ
ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ» _____ Н.Н.Сирота

Подпись Сирота Н.Н. заверяю.
Ст. инспектор по кадрам С.Н. Дошенко

Рецензия
на рабочую учебную программу дисциплины
0П.02 Основы культуры профессионального общения
для профессии 43.01.02 Парикмахер

Рецензируемая программа учебной дисциплины ОП.02 «Основы культуры профессионального общения» составлена в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта среднего общего образования по профессии 43.01.02 «Парикмахер» и «Методическими рекомендациями по разработке рабочих программ учебных дисциплин общеобразовательного и общепрофессионального циклов».

В рецензируемой программе определена основная задача дисциплины как обеспечение полного и сознательного овладения студентами профессионально значимых знаний и умений, достаточных для соблюдения требований культуры речи при устном, письменном обращении; для использования простейших приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; для выполнения норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; для налаживания контактов с партнерами.

Следует отметить, что программой предусмотрено обучение студентов этике деловых отношений; основам деловой культуры в устной и письменной форме; нормам и правилам поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основным правилам этикета; основам психологии производственных отношений; основам управления и конфликтологии.

Рабочая программа включает пояснительную записку, паспорт рабочей программы, тематическое планирование, структуру и содержание учебной дисциплины, условие её реализации, контроль и оценку результатов освоения учебной дисциплины.

Для реализации данной программы используются различные технологии обучения, которые позволяют развить у обучающихся интерес к учебной дисциплине и организации самостоятельной работы, продолжить образование и освоить избранную профессию на современном уровне.

Рецензент
методист, преподаватель высшей
квалификационной категории,
«Старший преподаватель»
ГПОУ «Старобешевское ПТУ» Т.В.Мущанова