

Филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения
Республики Хакасия среднего профессионального образования
«Хакасский политехнический колледж»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы культуры профессионального общения

Профессия 100116.01 «ПАРИКМАХЕР»

Усть-Абакан, 2013г

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии НПО Парикмахер

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (программы повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области социальной сферы при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы культуры профессионального общения» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате освоения учебной 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.
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной 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;

- механизм взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения;
- правила слушания и ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности
- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;
самостоятельной работы обучающегося 20 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)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе внеаудиторная самостоятельная работа: – поиск информации и подготовка реферата на тему – поиск информации из различных источников подготовка сообщения по теме	и
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

**2.2. Примерный 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
Раздел 1. Психологические основы культурного общения			
Тема 1.1. Процесс общения как категория изучения	Содержание	2	2
	1 Основные понятия и определения: межличностное общение, функции и уровни общения, особенности.		
	2 Социальное восприятие и его ошибки.		
	Практические занятия 1. Практическая работа приемы формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия.	2	
Тема 1.2. Технологии эффективного общения	Содержание	2	2
	1 Коммуникативные компетенции,		
	2 Приемы эффективного общения.		
	Практические занятия	2	

	1. Практическая работа формирование навыков обратной связи и взаимодействия в контакте.		
	2. Техника активного слушания и запоминания.		
Тема 1.3. Особенности общения в деловой сфере.	Содержание	2	2,3
	1 Признаки делового общения, формы делового взаимодействия,		
	2 Формы корпоративного общения.		
	Практические занятия	1	
	1. Диагностика межличностных отношений (методика Т. Лири)		
	2. Определение коммуникативных и организаторских способностей.	1	
Тема 1.4 Эмоции в общении, фазы развития делового контакта	Содержание	2	
	1.Определение эмоции, виды эмоций. Роль эмоций в общении.		
	2.Особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс		
	Практические занятия	1	
	1. Практическая работа определение эмоционального состояния и уровня тревожности		
Тема 1.5 Развитие коммуникативной компетенции.	Содержание		2

	1 основные виды восприятия(слушание, сосредоточение, понимание, запоминание и проч.);	1	
	1 Практические занятия активное слушание, виды, процесс развития диалога.	1	
Раздел 2.Этические основы делового общения			
Тема 2.1. Этические проблемы деловых отношений	Содержание	2	2
	1 Этические проблемы деловых отношений ,виды взаимодействий в деловых отношениях		
	2 Процесс принятия управленческих решений и его основные ошибки.		
	Практические занятия 1. Практическая работа диагностика ведущей репрезентативной системы	1	
Тема 2.2 этика деловых отношений	Содержание	1	2

	1 Этика в профессиональном общении		
	Самостоятельная работа: 1. поиск информации и подготовка доклада по теме «Роль профессиональной этики в деловом общении» 2. поиск информации и подготовка доклада по теме «Связь этикета и делового общения» 3. поиск информации и подготовка доклада по теме «Нормы профессиональной этики специалиста».	2	
Тема 2.3 деловая культура организации.	Содержание	2	2
	1 Корпоративная этика: основные элементы и проблемы (взяточничество, принуждение, обман, воровство, дискриминация)		
	Самостоятельная работа: 1. поиск информации и подготовка доклада по теме «Внешность делового человека.» 2. поиск информации и подготовка доклада по теме «Элементы делового этикета (представление и приветствие)» 3. поиск информации и подготовка доклада по теме «Элементы делового этикета (визитка: описание, значение, способ представления.)» 4. поиск информации и подготовка доклада по теме «Особенности этикета деловой женщины» 5. поиск информации и подготовка доклада по теме «Особенности этикета мужчины» 6. поиск информации и подготовка доклада по теме «Особенности этикета	3	

	секретаря» 7. поиск информации и подготовка доклада по теме «Особенности этикета руководителя»		
--	---	--	--

Тема 2.4 Современная деловая культура различных государств.	Содержание	1	2
---	-------------------	---	---

	1. Особенности деловой культуры в различных странах.		
--	---	--	--

	<p>Самостоятельная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. поиск информации и подготовка доклада по теме «Особенности делового этикета европейских стран (европейские страны, россия)» 2. поиск информации и подготовка доклада по теме «Особенности делового этикета стран Азии (япония, китай, арабские страны)» 3. поиск информации и подготовка доклада по теме «Особенности делового этикета США и Канады» 	3	
--	--	---	--

Тема 2.5 Средства самопредставления в деловой сфере.	Содержание	1	2
	Практическая работа : средства самопредставления в деловой сфере		
	Самостоятельная работа: 1. поиск информации и подготовка доклада по теме «Этикет деловой переписки» 2. поиск информации и подготовка доклада по теме «Этикет трудоустройства и прохождения собеседования» 3. поиск информации и подготовка доклада по теме «Элементы делового этикета: презентации.» 4. поиск информации и подготовка доклада по теме «Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.»	2	2
Тема 2.6 Этикет в бизнес-процессах	Содержание		2
	1. Практическая работа: Деловой этикет в бизнес-процессах	1	
	Самостоятельная работа студентов 1. поиск информации и подготовка доклада по теме Элементы делового этикета для тех, кто ездит в деловые командировки 2. поиск информации и подготовка доклада по теме Элементы делового этикета: сувениры и подарки.	3	2

	<p>3. поиск информации и подготовка доклада по теме Нормы делового этикета для проведения совещания</p> <p>4. поиск информации и подготовка доклада по теме Нормы делового этикета для проведения переговоров</p> <p>5. поиск информации и подготовка доклада по теме Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций</p> <p>6. поиск информации и подготовка доклада по теме Нормы делового этикета для выставок и ярмарок</p>		
	<p>Содержание</p> <p>1. Практическая работа Особенности этикета на деловых приемах (фуршет, ужин, деловой обед)</p>	3	2
	<p>Самостоятельная работа студентов</p> <p>1. поиск информации и подготовка доклада по теме Цели и виды, приглашение на прием</p> <p>2. поиск информации и подготовка доклада по теме Этикет за столом (рассадка, сервировка, правила поведения.)</p> <p>3. поиск информации и подготовка доклада по теме Меню и очередность подачи блюд, что и как едят.</p>	3	
Тема 2.7. Особенности этикета в профессии парикмахер	<p>Практическая работа</p> <p>1. составление карты профессиональных и личностных качеств парикмахера.</p>	2	2

	<p>Самостоятельная работа студентов</p> <p>1. Поиск информации и подготовка доклада по теме «Этикет рабочего места парикмахера (требования к организации, распорядку с позиции этических норм)»</p> <p>2. Поиск информации и подготовка доклада по теме «Особенности взаимодействия с клиентом»</p>	2	2
Раздел 3. Этические проблемы конфликтного взаимодействия			
Тема 3.1 Конфликты в деловой сфере	Содержание		
	1. Основные понятия конфликтологии	5	2
	2. Критика и ее этические аспекты в деловой сфере		
	3. этика решения конфликтной ситуации		
	<p>Самостоятельная работа по теме конфликты в деловой сфере</p> <p>1. поиск информации и подготовка доклада по теме «Виды конфликтов(типология, схема, уровни)»</p> <p>2. поиск информации и подготовка доклада по теме «Причины возникновения конфликтов»</p> <p>3. поиск информации и подготовка доклада по теме «Способы разрешения конфликтов»</p>	2	2
	<p>Практикум по решению конфликтных ситуаций</p> <p>1. Конфликт с клиентом, с руководством, с коллегами</p>	3	2

	2. Оценка взаимодействия в конфликтной ситуации (тест на конфликтность, направленность во взаимодействии)	1	1
Экзамен			
Всего:		60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета « Основы культуры профессионального общения».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения: компьютер, мультимедиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.Н. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 176 с.
3. Горбатов А. В., Елескина О. В. Деловая этика: учебное пособие / ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет» - Кемерово «Кузбасвузиздат», 2010, 147 с.
4. Архипова, В. Ф. Психология межличностных отношений : учеб. пособие / В. Ф. Архипова, А. В. Голумидова ; Владим. гос. ун-т. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2009. – 124 с.

Дополнительные источники:

1. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2002. – 576 с.
2. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160 с.
3. Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1995. – 401 с.
4. <http://www.ustu.ru> Информационный портал ГОУ ВПО УГТУ-УПИ
5. <http://www.i-u.ru> – сайт Русского Гуманитарного Интернет – Университета.
6. <http://www.miit.ru> – сайт Московского Государственного Университета Путей Сообщения.
7. <http://psychology.net.ru> – сайт Мир психологии.
8. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт Психология.
9. <http://psychologynn.chat.ru/konflikt/konflikt.htm> – сайт Психологическая консультация.
10. <http://www.edu.ru> – Федеральный портал Российское образование.

11. <http://www.conflictology.narod.ru>. – сайт Конфликтология.

12. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт Теория и практика конфликтологии.

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и проверочных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умение <ul style="list-style-type: none">– осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;– пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;– передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;– принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;– поддерживать деловую репутацию;– создавать и соблюдать имидж делового человека;– организовывать рабочее место.	Оценка результатов самостоятельной работы Оценка выполнения и защиты самостоятельной работы Оценка умения передавать информацию с соблюдением требований культуры речи Оценка умения отстаивать свою точку зрения в корректной форме, приводить аргументы Оценка умения создать имидж делового человека Оценка организации рабочего места Оценка выполнения индивидуального задания на умение моделировать деловую беседу
Знание <ul style="list-style-type: none">– правил делового общения;– этических нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;– основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;– форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способов аргументации в производственных ситуациях;– составляющих внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;– правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	Оценка устного и письменного опроса на выявление знаний <ul style="list-style-type: none">– правил делового общения– этических норм взаимоотношений– техник и приемов общения– форм обращения, изложения просьб, способов аргументации в производственных ситуациях Оценка экзамена по дисциплине

