

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.12 Технология эстетических услуг,** укрупненная группа профессий **43.00.00 Сервис и туризм.**

Срок получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения - 2 года 10 месяцев.

Организация-разработчик:

ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

Разработчики:

Алферова Л.С., зам директора по УПР

Черницкая Н.В., методист ВК

Ячменева Е.Н., преподаватель гуманитарных дисциплин ВКК

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании методической комиссии преподавателей учебных дисциплин

29.08.2022 г. протокол № 1

© ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства», 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Стр.** |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **5** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **9** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **10** |

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ**

**ДИСЦИПЛИНЫ** **ОП. 09 Культура делового общения**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 09 Культура делового общения является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина «Культура делового общения» входит в общепрофессиональный учебный цикл и сформирована за счет вариативной части образовательной программы, связана с учебными дисциплинами: ОГСЭ.03 «Психология общения», ОП.03 Сервисная деятельность».

**1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код**  **ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** | **Личностные результаты (ЛР)** |
| ПК 1.3.  ПК 2.1 – 2.6  ПК 3.1 – 3.4  ВД 4  ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10 | * осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; * пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; * передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; * принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; * поддерживать деловую репутацию; * создавать и соблюдать имидж делового человека; * организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами | * правила делового общения; * этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами; * основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; * формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; * составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары; * правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами. | 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций  4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда.  6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях  7. Осознающий приоритетную ценность личности человека. Уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.  9. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях  15. Соблюдающий требования к внешнему виду и культуре поведения работников индустрии красоты |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы** | 34 |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | 30 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 10 |
| практические занятия | 20 |
| **Самостоятельная работа** | **4** |
| **Промежуточная аттестация проводится в форме зачета** | |

* 1. **Тематический план и содержание учебной дисциплины «Культура делового общения»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | | | **Объем часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** | **Коды ЛР, формированию которых способствует элемент программы** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | | **3** | **4** | **5** | **65** |
| **Раздел 1. Этика и культура делового общения** | | | | **10** |  |  |  |
| **Тема 1.1. Предмет, задачи и содержание дисциплины «Культура делового общения»** | **Содержание учебного материала** | | | 1 | ПК 1.3.  ПК 2.1 – 2.6  ПК 3.1 – 3.4  ВД 4  ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10 | ЛР 2, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 15 |
| 1 | Общее понятие о культуре и её роли в обществе**.** Понятия «деловые отношения», «культура поведения», «общение». Сущность культуры делового общения | | 1 |
| 2 | Правила делового общения для работников сферы обслуживания | | 2 |
| **Тематика практических занятий** | | | 2 |  |
| **Практическое занятие №1.** Анализ информационных материалов, составление словаря вежливости и памятки по обслуживанию населения для специалиста в области прикладной эстетики | | |
| **Тема 1.2. Этические нормы взаимоотношений** | **Содержание учебного материала** | | | 1 | ПК 1.3.  ПК 2.1 – 2.6  ПК 3.1 – 3.4  ВД 4  ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10 | ЛР 2, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 15 |
| 1 | Понятие этики делового общения. Категории профессиональной этики | | 1 |
| 2 | Этика взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами | | 2 |
| **Тематика практических занятий** | | | 2 |  |
| **Практическое занятие №2.** Выявление основных категорий профессиональной этики и развитие навыка «оценивания» своего поведения с точки зрения моральных принципов | | |
| **Тема 1.3. Эстетика внешнего** вида специалиста в области прикладной эстетики | **Содержание учебного материала** | | | 1 | ПК 1.3.  ПК 2.1 – 2.6  ПК 3.1 – 3.4  ВД 4  ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10 | ЛР 2, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 15 |
| 1 | Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары | | 2 |
| 2 | Влияние внешнего вида и поведения специалиста в области прикладной эстетики на потребителя | | 3 |
| **Тематика практических занятий** | | | 2 |  |
| **Практическое занятие №3.** Создание «гардероба эстетиста» с учетом особенностей деловой одежды («деловой» силуэт, цвет, выбор ткани и др.) | | |
| ***Самостоятельная работа обучающихся:***  Разработка эскизов рабочей одежды для специалистов в области прикладной эстетики | | | 1 |
| **Раздел 2. Психологические аспекты профессионального общения** | | | | **24** |  |  |
| **Тема 2.1. Особенности профессионального общения в сфере обслуживания** | **Содержание учебного материала** | | | 1 | ПК 1.3.  ПК 2.1 – 2.6  ПК 3.1 – 3.4  ВД 4  ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10 | ЛР 2, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 15 |
| 1 | Понятие и сущность профессионального общения. Цели и функции общения | | 2 |
| 2 | Классификация видов общения | | 2 |
| **Тематика практических занятий** | | | 2 |  |
| **Практическое занятие № 4.** Осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета | | |
| **Тема 2.2. Интерактивная сторона общения (организация межличностного взаимодействия)** | **Содержание учебного материала** | | | 2 | ПК 1.3.  ПК 2.1 – 2.6  ПК 3.1 – 3.4  ВД 4  ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10 | ЛР 2, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 15 |
| 1 | | Структура межличностного взаимодействия | 2 |
| 2 | | Стратегии и тактики взаимодействия | 2 |
| 3 | | Механизмы партнерских отношений | 2 |
| 4 | | Правила корпоративного поведения в команде | 2 |
| **Тематика практических занятий** | | | 2 |  |
| **Практическое занятие № 5**. Исследование межличностных отношений в группе | | |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**   1. Исследование самооценки 2. Определение морально-психологического климата в коллективе | | | 1 |  |  |
| **Тема 2.3. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы** | **Содержание учебного материала** | | | 2 | ПК 1.3.  ПК 2.1 – 2.6  ПК 3.1 – 3.4  ВД 4  ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10 | ЛР 2, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 15 |
| 1 | Техники и приемы общения | | 2 |
| 2 | Основные требования к речи: тон, артикуляция, точность в подборе слов | | 2 |
| 3 | Правила установления контакта с собеседником | | 2 |
| 4 | Правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования | | 2 |
| **Тематика практических занятий** | | | 4 |  |
| **Практическое занятие № 6.** Отработка приемов вступления в контакт, привлечения и удержания внимания клиента во время беседы | | |
| **Практическое занятие № 7.** Групповой тренинг «Развитие умений и навыков общения» (отработка навыков общения, способов передачи информации, норм произношения, применения стилей русского языка в устной и письменной речи) | | |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**  Отработка приемов общения   1. Установление контакта с собеседником 2. Слушание и ведение беседы 3. Осуществления конструктивной критики | | | 1 |  |  |
| **Тема 2.4. Общение как коммуникация** | **Содержание учебного материала** | | | 2 | ПК 1.3.  ПК 2.1 – 2.6  ПК 3.1 – 3.4  ВД 4  ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10 | ЛР 2, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 15 |
| 1 | Коммуникативная и перцептивная стороны общения | | 2 |
| 2 | Пространственно-временная организация общения | | 2 |
| 3 | Вербальный и невербальный уровни обмена информацией | | 2 |
| 4 | Требования культуры речи | | 2 |
| 5 | Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности | | 3 |
| 6 | Способы аргументации в производственных ситуациях | | 3 |
| 7 | Система приемов саморегуляции поведения | | 2 |
| **Тематика практических занятий** | | | 6 |  |
| **Практическое занятие № 8.** Групповой тренинг «Развитие умений и навыков общения» | | |
| **Практическое занятие № 9.** Ролевая игра «Потенциальный клиент» (тренинг по развитию профессионально важных качеств личности) | | |
| **Практическое занятие № 10.** Решение ситуационных задач **-** использование приемов саморегуляции поведения в профессиональной деятельности | | |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**   1. Отработка приемов саморегуляции поведения 2. Анализ особенностей межличностного общения | | | 1 |  |  |
| **Всего:** | | | | **34** |  |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

# **3. условия реализации РАБОЧЕЙ программы учебной дисциплины**

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

Кабинет «Гуманитарные дисциплины», 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 колледжа имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

**3.2.1. Печатные издания**

1. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - М.: Издательство «Юрайт», 2018. - 370 с.
2. Панфилова А.П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 231 с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для СПО / Г.М.Шеламова. – 15-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2017. – 160 с.

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. <http://www.elitarium.ru/2007/09/14/kultura_delovogo_obshhenija.html>,
2. <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook126/01/part-007.htm>
3. Капкан М.В. Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.

<https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf>

1. Кузнецова М.А. Психология общения: Учебное пособие для СПО. – М.: РГУП, 2019. – 167 с. <http://op.raj.ru/pdf/kuznecova_19.pdf>
2. <https://mx3.urait.ru/uploads/pdf_review/6DEED8F9-408D-45E5-993B-9242198305B0.pdf>

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 320 с.
2. Иванова А. Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Иванова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 187 с.
3. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - М.: Издательство «Юрайт», 2020. - 350 с.
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | | **Методы оценки** |
| **Знания:**   * правила делового общения; * этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами; * основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; * формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; * составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары; * правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами | Полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии  Не менее 75% правильных ответов | | Предоставление отчетов по практическим занятиям  Тестирование  Зачет  Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, практического задания, тестирования, защиты отчета по практическому занятию и других видов текущего контроля  Экспертная оценка результатов ответа/выполнения задания на зачете |
| **Умения:**   * осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; * пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; * передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; * принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; * поддерживать деловую репутацию; * создавать и соблюдать имидж делового человека; * организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами | | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, последовательностей действий  Точность оценки, самооценки выполнения |
| **Личностные результаты:**  2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций  4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда.  6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях  7. Осознающий приоритетную ценность личности человека. Уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.  9. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях  15. Соблюдающий требования к внешнему виду и культуре поведения работников индустрии красоты | | – Демонстрация интереса к будущей профессии;  − оценка собственного продвижения, личностного развития;  − положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;  − ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;  − проявление учебной активности;  − участие в исследовательской и проектной работе;  − участие в викторинах, в предметных неделях;  − соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями;  − конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;  − демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;  – готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;  − сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;  − проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества | Наблюдение, экспертная оценка во время учебной деятельности |