

Министерство образования Новосибирской области  
Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Новосибирской области  
«Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

Согласовано



Утверждаю



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность среднего профессионального образования  
43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Рассмотрено на заседании МК  
преподавателей учебных дисциплин  
Протокол № 01 от «30» августа 2019 г.

Председатель МК  
Ячменева Е.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**, укрупненная группа профессий **43.00.00 Сервис и туризм**.

Срок получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения - 3 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

30.08.2019 г. протокол № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 11 Культура делового общения

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 11 Культура делового общения является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

## 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.01 «Сервисная деятельность».

## 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1 - 1.4. ПК 2.1 – 2.3 ПК 3.1 – 3.4 ВД 4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>– пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>– передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>– принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li> <li>– поддерживать деловую репутацию;</li> <li>– создавать и соблюдать имидж делового человека;</li> <li>– организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила делового общения;</li> <li>– этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;</li> <li>– основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</li> <li>– формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>– составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;</li> <li>– правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами.</li> </ul>

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

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

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

## 1.2. 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	Уровень освоения	
1	2	3	4	5	
<b>Раздел 1. Этика и культура делового общения</b>		<b>10</b>			
<b>Тема 1.1. Предмет, задачи и содержание дисциплины «Культура делового общения»</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1.-2.3. ПК 3.1 – 3.4. ВД 4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10	1	
	1   Общее понятие о культуре и её роли в обществе. Понятия «деловые отношения», «культура поведения», «общение». Сущность культуры делового общения				
	2   Правила делового общения для работников сферы обслуживания	2			2
	<b>Тематика практических занятий</b>				
<b>Практическое занятие №1. Анализ информационных материалов, составление словаря вежливости и памятки по обслуживанию населения для парикмахера</b>					
<b>Тема 1.2. Этические нормы взаимоотношений</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1.-2.3. ПК 3.1 – 3.4. ВД 4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10	1	
	1   Понятие этики делового общения. Категории профессиональной этики				
	2   Этика взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	2			2
	<b>Тематика практических занятий</b>				
<b>Практическое занятие №2. Выявление основных категорий профессиональной этики и развитие навыка «оценивания» своего поведения с точки зрения моральных принципов</b>					
<b>Тема 1.3. Эстетика внешнего вида парикмахера</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1.-2.3. ПК 3.1 – 3.4. ВД 4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10	2	
	1   Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары				
	2   Влияние внешнего вида и поведения парикмахера на потребителя	2			3
	<b>Тематика практических занятий</b>				
	<b>Практическое занятие №3. Создание «гардероба парикмахера» с учетом особенностей деловой одежды («деловой» силуэт, цвет, выбор ткани и др.)</b>				
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Разработка эскизов рабочей одежды для парикмахеров		1			
<b>Раздел 2. Психологические аспекты профессионального общения</b>		<b>24</b>			
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1.-2.3. ПК 3.1 – 3.4. ВД 4	2	
	1   Понятие и сущность профессионального общения. Цели и функции общения				

<b>Особенности профессионального общения в сфере обслуживания</b>	2	Классификация видов общения		ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 10	2
	<b>Тематика практических занятий</b>		2		
		<b>Практическое занятие № 4.</b> Осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета	2		
<b>Тема 2.2. Интерактивная сторона общения (организация межличностного взаимодействия)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1.-2.3.	
	1	Структура межличностного взаимодействия	2	ПК 3.1 – 3.4. ВД 4	2
	2	Стратегии и тактики взаимодействия	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03	2
	3	Механизмы партнерских отношений	2	ОК 04 ОК 05 ОК 06	2
	4	Правила корпоративного поведения в команде	2	ОК 10	2
	<b>Тематика практических занятий</b>		2		
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Исследование межличностных отношений в группе				
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		1			
1. Исследование самооценки.					
2. Определение морально-психологического климата в коллективе.					
<b>Тема 2.3. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1.-2.3.	
	1	Техники и приемы общения	2	ПК 3.1 – 3.4. ВД 4	2
	2	Основные требования к речи: тон, артикуляция, точность в подборе слов	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03	2
	3	Правила установления контакта с собеседником	2	ОК 04 ОК 05 ОК 06	2
	4	Правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	2	ОК 10	2
	<b>Тематика практических занятий</b>		4		
	<b>Практическое занятие № 6.</b> Отработка приемов вступления в контакт, привлечения и удержания внимания клиента во время беседы				
	<b>Практическое занятие № 7.</b> Групповой тренинг «Развитие умений и навыков общения» (отработка навыков общения, способов передачи информации, норм произношения, применения стилей русского языка в устной и письменной речи)				
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		1			
Отработка приемов общения					
1. Установление контакта с собеседником.					
2. Слушание и ведение беседы.					
3. Осуществление конструктивной критики.					
<b>Тема 2.4. Общение как коммуникация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1.-2.3.	
	1	Коммуникативная и перцептивная стороны общения	2	ПК 3.1 – 3.4. ВД 4	2
	2	Пространственно-временная организация общения	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03	2
	3	Вербальный и невербальный уровни обмена информацией	2	ОК 04 ОК 05 ОК 06	2

	4	Требования культуры речи		ОК 10	2
	5	Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности			3
	6	Способы аргументации в производственных ситуациях			3
	7	Система приемов саморегуляции поведения			2
	<b>Тематика практических занятий</b>				
	<b>Практическое занятие № 8.</b> Групповой тренинг «Развитие умений и навыков общения»		6		
	<b>Практическое занятие № 9.</b> Ролевая игра «Потенциальный клиент» (практический тренинг по развитию профессионально важных качеств личности)				
	<b>Практическое занятие № 10.</b> Решение ситуационных задач (case study) - использование приемов саморегуляции поведения в профессиональной деятельности				
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Отработка приемов саморегуляции поведения 2. Анализ особенностей межличностного общения		1		
	<b>Всего:</b>		<b>34</b>		

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, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### 3.2.1. Печатные издания

1. 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](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](https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf)
4. 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.  
[https://mx3.urait.ru/uploads/pdf\\_review/6DEED8F9-408D-45E5-993B-9242198305B0.pdf](https://mx3.urait.ru/uploads/pdf_review/6DEED8F9-408D-45E5-993B-9242198305B0.pdf)
5. Кузнецова М.А. Психология общения: Учебное пособие для СПО. — М.: РГУП, 2019. — 167 с. [http://op.raj.ru/pdf/kuznecova\\_19.pdf](http://op.raj.ru/pdf/kuznecova_19.pdf)

##### 3.2.3. Дополнительные источники

1. Журавлева И.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / И. А. Журавлева. – Иркутск: Изд-во Иркут. гос. ун-та, 2016. – 121 с.
2. 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», 2018. - 350 с.
3. Ланских, А. В. Культура деловой речи: учебное пособие / А.В. Ланских.- Екатеринбург: УрФУ, 2016.
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение. В 2 ч.: учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Издательство «Юрайт», 2016. - 231 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила делового общения;</li> <li>– этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;</li> <li>– основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</li> <li>– формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>– составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;</li> <li>– правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами</li> </ul>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии Не менее 75% правильных ответов</p>	<p>Предоставление отчетов по практическим занятиям Тестирование Зачет</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, практического задания, тестирования, защиты отчета по практическому занятию и других видов текущего контроля</p>
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>– пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>– передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>– принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li> <li>– поддерживать деловую репутацию;</li> <li>– создавать и соблюдать имидж делового человека;</li> <li>– организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами</li> </ul>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, последовательности действий Точность оценки, самооценки выполнения</p>	<p>Экспертная оценка результатов ответа/выполнения задания на зачете</p>