1.2 Основы культуры профессионального общения

Аннотация рабочей программы

1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки 16437 «Парикмахер», разработана с учетом требований рынка труда, на основе установленных квалификационных требований. Изучение учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» должно проводиться в тесной взаимосвязи с учебными дисциплинами социально-экономического, общепрофессионального и профессионального циклов. Использование межпредметных связей позволяет более рационально распределить время, отводимое на изучение отдельных вопросов, предусмотренных рабочей программой. Программа предполагает применение активных методов проведения занятий в виде психодиагностических обследований, дискуссий.

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

Основная цель дисциплины «Основы культуры профессионального общения» дать обучающимся знания и навыки касающиеся норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке, а так же обучение навыкам конструктивного взаимодействия в профессиональной деятельности.

В целях развития и формирования общих и профессиональных компетенций:

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

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

Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- соблюдать правила профессиональной этики, применять правила делового этикета;
- придерживаться кодекса поведения в сфере сервиса;
- 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;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; - определять типы клиентов и технику вежливого общения с ними;
- определять виды психологического воздействия и применять адекватные методы психологической защиты от манипулятивного воздействия;
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

должен знать:
- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики;
- этику деловых отношений;
- 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

- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основные типы клиентов и методы конструктивного взаимодействия
- основные индивидуально-типологические особенности личности в деловом общении;
- основы психологии профессиональных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося - 16 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 12 часов;
самостоятельной работы обучающегося - 4 часов.

4.Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Психология общения
Введение. Общие сведения о предмете. Цели и задачи учебной дисциплины. Роль культуры профессионального общения для успеха в профессиональной деятельности.

Тема 1.1. Психологические аспекты делового общения
Эстетика. Эстетическая культура. Эстетическое воспитание. Эстетические потребности. Категории эстетики. Сферы эстетической культуры.
Понятие делового общения. Его цель и участники. Деловые отношения в процессе делового взаимодействия: субординационные и партнерские отношения. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности парикмахера.
Успешность делового общения: эффективное слушание. Виды эффективного слушания. Техники и приемы общения: прием «имя собственное», прием «золотые слова», прием «зеркало отношений», прием «терпеливый слушатель»; Приемы рефлексивного слушания: выяснение, отражение чувств, перефразирование, резюмирование. Правила слушания.
Формы общения: деловые беседы, переговоры, конференции, совещания, собрания, телефонные разговоры, деловая переписка и т.д.
Деловая беседа: понятие, планирование, этапы, правила и принципы успешного ведения деловой беседы. Аргументирование. Виды аргументов. Законы аргументации и убеждения. Правила использования аргументов.
Культура телефонного разговора.
Деловая переписка: Значение деловых писем. Требования к ним. Схема делового письма. Правила оформления деловых писем. Правила составления резюме.
Правила прохождения собеседования при поступлении на работу.
Практические занятия:
1.Проведение деловой беседы на заданную тему (ролевая игра)
2.Ведение телефонных разговоров в салоне-парикмахерской (ролевая игра)
3.Составление делового письма (заявление о приеме на работу/ увольнении, предоставлении отпуска, изменении сроков поставки инструментов, материалов или оборудования для парикмахерской и т.п.)
4. Разыгрывание ситуаций поступления на работу в салон-парикмахерскую.

Тема 1.2 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Понятие об этике делового общения. Этикетные формулы делового общения: обращения, представления и знакомства, приветствия, прощания, выражения благодарности, совета, предложения. Замечания, предупреждения, просьбы и отказа в выполнении просьбы

Практические занятия:

Упражнение в употреблении этикетных формул делового общения. (Проведение ролевых игр и игровых ситуаций).

Раздел 2.Основы профессиональной этики;

Тема 2.1. Этика и культура поведения

Этика. Мораль. Нравственность. Взаимосвязь понятий. Роль морали в формировании личности. Категории этики. Нравственное поведение людей. Моральные принципы и нормы.

Профессиональная этика как система моральных принципов, норм и правил поведения специалистов с учетом особенностей их профессиональной деятельности. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство.

Поведение человека, его зависимость от нравственных качеств личности. Нравственные требования к профессиональному поведению парикмахера: внимательность, вежливость, тактичность и др. Профессиональный кодекс парикмахера. Правила профессиональной этики парикмахера.

Понятие об этикете. Сферы действия этикета. Деловой этикет. Принципы и заповеди делового этикета.

Практические занятия

Упражнение в соблюдении правил профессиональной этики в различных производственных ситуациях.

Тема 2.2. Конфликты в деловом общении

Общение – основа человеческого бытия. Общение как процесс установления и развития контактов и взаимоотношений между людьми. Формы, типы и виды общения. Механизмы взаимопонимания в общении.

Общение как коммуникация. Вербальные и невербальные средства общения.

Общение как взаимодействие.

Общение как восприятие людьми друг друга.

Понятие конфликта. Типы и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов, их источники. Структура конфликта.

Стратегии (тактика) поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

Способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. Правила (способы) поведения при возникновении конфликта в профессиональной деятельности.

Запреты для успешного разрешения конфликта.

Эмоциональный мир человека. Приемы саморегуляции поведения в конфликтных ситуациях в процессе межличностного общения.

Практические занятия:
1. Описание индивидуальных конфликтов и определение возможных мер по их профилактике.
2. Решение ситуативных задач и обсуждение различных конфликтных ситуаций, выбор стратегии (тактики) поведения.
3. Определение позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации.
4. Упражнение в использовании приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Домашняя работа: «Составление профессионального кодекса парикмахера».
Самостоятельная работа обучающихся:
Подготовка реферата по теме: «Умение слушать собеседника – успех делового общения».

5. Методической основой изучения курса «Основы культуры профессионального общения» является учебно-методический комплекс:

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: Учебник для нач. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 192с.
2. Шеламова Г.М.Деловая культура и психология общения: Учеб. Пособие для нач. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 160с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования –М.: Издательский центр «академия», 2003.

6.Настоящей рабочей программой предусмотрена подача учебного материала с использованием следующих технологий обучения:
- Проблемное обучение;
- Технология развития критического мышления;
- Технология сотрудничества;
- Проектный метод;
- Метод деятельностного обучения;
- Информационно-коммуникационные технологии;
- Мобильные технологии