

1.3. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Аннотация рабочей программы

1. Область применения рабочей программы:

Программа учебной дисциплины является частью основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки 13456 «Специалист по маникюру» и 16470 «Специалист по педикюру», разработана с учетом требований рынка труда, на основе установленных квалификационных требований.

Изучение учебной дисциплины «Профессиональная этика и культура обслуживания клиентов» 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 «Профессиональная этика и культура обслуживания» дать обучающимся знания и навыки, касающиеся норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке, а также 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 мастера ногтевого сервиса;
 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности мастера ногтевого сервиса;
 - 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 8 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов.

4. Содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и культура обслуживания клиентов»:

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Психологические аспекты делового общения

Тема 1.2 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Раздел 2. Основы профессиональной этики;

Тема 2.1. Этика и культура поведения

Тема 2.2. Конфликты в деловом общении

5. Методической основой изучения курса «Профессиональная этика и культура обслуживания клиентов» 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:

3. 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.