

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Запорожский Александр Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 17.11.2023 02:48:50
Уникальный программный ключ:
23a796eca5935c5928180a0186cab9a9d90f6d5



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

НАХОДКИНСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АДМИРАЛА Г.И. НЕВЕЛЬСКОГО»
(Находкинский филиал МГУ им. адм. Г.И. Невельского)

**УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПЕРЕПОДГОТОВКИ И
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОЧИХ КАДРОВ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Находкинского филиала
МГУ им. адм. Г.И. Невельского



А.Ю. Запорожский
«15» марта 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 Профессиональная этика и культура обслуживания**

программы профессионального обучения
по профессиям рабочих, должностям служащих

«Парикмахер»
(наименование программы)

г. Находка
2024 г.

Разработчик ОППО: преподаватель, Н.М.Тен

ОППО одобрена на педагогическом совете филиала:

протокол от 15 . 03 . 2022 г. № 3 .

СОГЛАСОВАНО

Председатель

педагогического совета филиала _____  А.Ю. Запорожский

Начальник Учебного центра _____  З.А. Гурская

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и культура обслуживания

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной программы профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих «Парикмахер».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной программы профессионального обучения: программа входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

умения:

- психология общения и профессиональная этика парикмахера
- правила, современные формы и методы обслуживания потребителя
- санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги

знания:

- обсуждать с клиентом качество выполненной услуги

практический опыт:

- подготовительные и заключительные работы по обслуживанию клиентов
- консультирование клиента по подбору профессиональных средств для ухода за волосами в домашних условиях
- консультирование клиента по выполнению укладки волос в домашних условиях.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины: 18 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Учебная нагрузка (всего)	18
в том числе:	
уроки, лекции	8
практические занятия	9

Аттестация: дифференцированный зачет	1
--------------------------------------	---

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и культура обслуживания»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия	Объем часов
1	2	3
Тема 1. Профессиональная этика и культура обслуживания	Содержание учебного материала	
	Инструктаж по ТБ и ОТ. Задачи и требования, предъявляемые к современным парикмахерам. Задачи современных мастеров. Виды услуг предоставляемых парикмахерскими. Размещение парикмахерских. Виды услуг, предоставляемые наибольший спрос на рынке услуг. Освещение рабочих мест. Помещения и оснащение парикмахерских. Подготовительные и заключительные работы. Психология как наука. Общие сведения о психических процессах, свойствах и состояниях человека. Психологические основы общения. Роль психологии в повышении культуры общения. Общее понятие о личности, процессе ее формирования. Психологическая структура личности. Способ определения темперамента и характера человека по внешнему виду, Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности. Понятие о профессиональной направленности личности. Специфика трудовой деятельности работника контактной зоны; ее компоненты: коммуникативный, конструкторский, организационный. Коммуникативные умения и навыки. Характеристика процесса общения с психологической точки зрения. Психологические этапы процесса обслуживания клиента в парикмахерской. Индивидуальный подход. Значение установления психологического контакта.	13
	Практическое занятие: Понятие о профессиональной этике. Сущность профессионального поведения работника контактной зоны. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, предусмотрительность, тактичность, трудолюбие. Сфера действия этикета. Стили общения в условиях парикмахерской. Основы проявления культуры общения на предприятии. Аспекты проявления культуры общения. Виды речевого этикета, применяемого в профессиональной деятельности. Невербальные пути общения.	4
Аттестация	дифференцированный зачет	1
Всего		18

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места для обучающихся – 15 мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009. — 576 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»)

2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко.—4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.-415с.

3. Рева В.Е. Деловое общение, учебное пособие на электронном носителе, Пенза, ПГУ, 2003.

4. Столяренко Л.Д. Психология общения. Учебник/Л.Д. Столяренко. – изд. 5-е. – Ростов/Д: Феникс, 2006.-416 с. – (СПО)

Интернет-ресурсы:

1. Электронно – библиотечная система «Издательства Лань». Сайт <http://e.Lanbook.com>, elsky@lanbook.ru

2. Электронно – библиотечная система. Научно – технический центр МГУ имени адмирала Г.И. Невельского. <http://www.old.msun.ru>

3. Электронно – библиотечная система. Университетская библиотека онлайн. www.biblioclub.ru

4. Электронно - библиотечная система «Юрайт» - ООО «Электронное издательство Юрайт»: [www. Biblio-online.ru](http://www.Biblio-online.ru), online.ru, t-mail: ebs@urait.ru

5. Электронно - библиотечная система. «IPRBooks». ООО «Ай Пи Эр Медиа»: <https://www.iprbookshop.ru>

6. Электронно-библиотечная система: [Электронный ресурс].— Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий,

тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения обучающихся в начале обучения по образовательной программе.

Результаты (освоенные умения, освоенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки	
знать:		
<ul style="list-style-type: none"> – обсуждать с клиентом качество выполненной услуги – производить расчет стоимости оказанной услуги 	Фронтальный опрос Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме Дифференцированный зачет	
уметь:		
<ul style="list-style-type: none"> – психология общения и профессиональная этика парикмахера – правила, современные формы и методы обслуживания потребителя – санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги 		
практический опыт:		
<ul style="list-style-type: none"> – подготовительные и заключительные работы по обслуживанию клиентов – консультирование клиента по подбору профессиональных средств для ухода за волосами в домашних условиях – консультирование клиента по выполнению укладки волос в домашних условиях. 		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

НАХОДКИНСКИЙ ФИЛИАЛ

ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АДМИРАЛА Г.И. НЕВЕЛЬСКОГО»
(Находкинский филиал МГУ им. адм. Г.И. Невельского)

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПЕРЕПОДГОТОВКИ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОЧИХ КАДРОВ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Находкинского филиала
МГУ им. адм. Г.И. Невельского

_____ А.Ю. Запорожский

_____ 20__ г.

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ

К ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
по профессиям рабочих, должностям служащих
«Парикмахер»
(наименование программы)

на 20__ / 20__ учебный год

№	Вид изменений, дополнений	Основание

Разработчик (и) программы _____ / _____ /
(подпись) (И.О. Фамилия)

_____ 20__ г.