

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Основы культуры профессионального общения  
программы подготовки квалифицированных рабочих и  
служащих 54.01.03 Фотограф

Форма обучения: очная

Владивосток 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.1 Основы культуры профессионального общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 54.01.03 Фотограф, утвержденного приказом Минобрнауки России от 2 августа 2013 года (ред. от 09.04.2015), № 724, примерной образовательной программой.

Разработчик: О.Ю. Сорокина, преподаватель Колледжа индустрии моды и красоты.

от «04» 06 2021 г. протокол № 6

Председатель Методического совета СПО Александр А.Т. Бондарь

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>

## 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Основы культуры профессионального общения является частью общепрофессионального учебного цикла основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по профессии 54.01.03 Фотограф.

### 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	69
в том числе:	
<input type="checkbox"/> теоретическое обучение	22
<input type="checkbox"/> практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	26
<input type="checkbox"/> лабораторные занятия <i>(если предусмотрено)</i>	
<input type="checkbox"/> курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
<input type="checkbox"/> самостоятельная работа	21

<input type="checkbox"/> консультации	
<input type="checkbox"/> промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

<b>Код компетенции</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ПК 1.1 - ПК 1.3 ПК 2.1 – ПК 2.5 ПК 3.1 - ПК 3.4	соблюдать правила профессиональной этики; 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	правила обслуживания населения; основы профессиональной этики; 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

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

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

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Культура как сложная и многоуровневая система</b>			
<b>Тема 1.1. Деловая культура</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК1
	Общие сведения об этической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание. Профессиональная этика. Этикет как составляющая деловой культуры. Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка Общение как взаимодействие: вербальное и невербальное общение; барьеры непонимания; невербальные средства общения: мимика, жесты, взгляд, улыбка, позы.	8	ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7
	Практическое занятие № 1 «Правила профессионального этикета»	4	ПК 1.1 - ПК 1.3
	Практическое занятие № 2 «№2 Психологические аспекты работника социальной сферы»	2	ПК 2.1 – ПК 2.5
	Практическое занятие № 3 «Изучение корпоративного имиджа салонов красоты»	4	ПК 3.1 - ПК 3.4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с конспектом лекций; подготовка к практическим работам с использованием рекомендаций преподавателя; оформление практических работ, использование Интернет ресурсов при написании рефератов.	11	
	<b>Содержание учебного материала</b>		

<b>Тема 1.2.</b> Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Понятия «индивидуальность, личность». Индивидуально- психологические качества личности: темперамент, характер, воля, способности и эмоции. Типы темпераментов; основные черты характера; основные волевые качества личности. Виды способностей, их связь с деятельностью человека. Отличия чувств от эмоций Правила конструктивной критики; место и значение критики в профессиональной деятельности; правила восприятия критики. Роль	6	ПК 1.1 - ПК 1.3 ПК 2.1 – ПК 2.5 ПК 3.1 - ПК 3.4
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-------------------------------------------------------

6

	комплиментов в общении.		
	Практическое занятие № 4 «Круглый стол: “Чувства и эмоции в деловом общении»	4	
<b>Раздел 2. Этика и психология обслуживания в салоне красоты</b>			<b>2</b>
<b>Тема 2.1.</b> Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7
	Конфликт и его структура; виды конфликтов; правила поведения в конфликтной ситуации; конфликты в трудовом коллективе и способы выхода из них.	2	
	Практическое занятие № 5 Интерактивная игра на тему: «Ваш способ реагирования в конфликте»	2	
	Практическое занятие № 6 «Умеете ли вы излагать свои мысли? Насколько Вы конфликтны»	2	
	Практическое занятие № 7 «Общение, типы межличностного общения»	2	
	Практическое занятие № 8 «Правила ведения беседы, переговоров»	2	
	Практическое занятие № 9 «Правила поведения в конфликтных ситуациях»	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		

<b>Тема 2.2.</b> Интерьер рабочего помещения	Эстетика в профессиональной деятельности. Дизайн рабочего помещения: освещение, цветовая гамма, офисная мебель, декоративные элементы. Влияние интерьера на психологическое состояние сотрудников и клиентов контактной зоны	2	ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5
	Практическое занятие № 10 «Психология цвета: цветовое решение зоны приема клиентов».	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с конспектом лекций; подготовка к практическим работам с использованием рекомендаций преподавателя; оформление практических работ, использование Интернет ресурсов.	10	
<b>Промежуточная аттестация</b> <i>дифференцированный зачет</i>			
<b>Всего:</b>		69	



### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение

##### Кабинет культуры профессионального общения

**Основное оборудование:** Доска интерактивная; Доска мобильная; Мойка; Монитор облачный; Мультимедийный комплект; МФУ; Облучатель; Персональный компьютер; Стол аудиторный; Стол компьютерный; Стол преподавателя; Стул аудиторный; Стул п/м; Сушуар; Шкаф для наглядных пособий.

**Программное обеспечение:** 1. Microsoft Windows 7 Professional ((ИП Струлев О.Ю., договор №31908114775 от 43696, лицензия от 43710, бессрочно)). 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc ((ИП Струлев О.Ю., договор №31908114775 от 43696, лицензия от 43710, бессрочно)). 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф ((ООО ""Акцент"", договор №764 от 43752, лицензия №V8953642, действие от 43770 до 44135)). 4. Google Chrome ((ИП Подвигаило А.А., договор №30-03/2019, счет №30/с от 43563, бессрочно)). 5. Adobe Acrobat Reader ((ИП Подвигаило А.А., договор №30-03/2019, счет №30/с от 43563, бессрочно)). 6. Adobe Flash Player ((ИП Подвигаило А.А., договор №30-03/2019, счет №30/с от 43563, бессрочно)). 7. 7-Zip 18.01 (x64) ((ИП Подвигаило А.А., договор №30-03/2019, счет №30/с от 43563, бессрочно)).

#### 3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. **Основная литература**

1. Кольшкина Т.Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 163 с. - Текст: электронный. - URL: <https://biblioonline.ru/bcode/437450>

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 247 с. - Текст : электронный. - URL: <https://biblioonline.ru/bcode/441921>

3. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Д. Черняк, А. И. Дунев, В. А. Ефремов, Е. В. Сергеева; под общей редакцией В. Д. Черняк. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 389 с.. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/russkiy-yazykikultura-rechi-452346>

##### Дополнительная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433661>

2. Мандель, Б.Р. Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : ДиректМедиа, 2019. – 390 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496625>– ISBN 978-5-4475-8177-0. – DOI 10.23681/496625. – Текст: электронный: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496625>

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И.

8

#### Электронные ресурсы

1. ЭБС Юрайт – <https://biblio-online.ru/>
2. Административно-Управленческий Портал – <http://www.aup.ru>
3. Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д. – <http://www.consulting.ru>

### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания: правила обслуживания населения; основы профессиональной этики; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности фотографа; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	<p>Понимает: Цели и задачи дисциплины. Её роль в формировании у студентов общих и профессиональных компетенций. Основные категории эстетической и этической культуры</p> <p>Демонстрирует: интерес к будущей профессии</p> <p>Формулирует: свои ценностные ориентиры по отношению к изучаемым предметам и сферам деятельности выбирает свои целевые и смысловые установки для своих действий и поступков</p>	<p>Устный опрос (КОС, п.5.1, вопросы 1-50), решение задач (КОС, п.5.3, задачи 1-3)</p>

<p>Умения: соблюдать нормы делового общения и профессиональной этики; 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.</p>	<p>Правильно выполняет практические задания, связанные с профессиональной деятельностью - составляет план своей деятельности согласно поставленным целям планирует и осуществляет собственную деятельность исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем - организует планирование, анализ, рефлексии, самооценку своей деятельности осуществляет текущий контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности - определяет проблему в заданной ситуации разрабатывает алгоритм достижения результата деятельности (составляет план действий в логиче-</p>	<p>Экспертная оценка выполнения самостоятельных и творческих работ: эссе (в соответствии с КОС, п.5.4, темы 1-10), участие в круглом столе (в соответствии с КОС, п.5.5, вопросы 1-7), письменные задания (в соответствии с КОС, п.5.6., задания 1,2)</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9

	<p>ской последовательности) - оценивает свою деятельность разрабатывает план эффективного поиска необходимой информации использует различные необходимые информационные источники, включая электронные - использует информацию (письменную, с интернета, аудио, видеозапись, справочную и техническую литературу и другие) - отбирает нужную информацию и выступает устно и письменно о результатах своей деятельности - использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности работает с различными прикладными программами (в том с электронными учебниками)</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине

ОП.01 Основы культуры профессионального общения

программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих

54.01.03 Фотограф

Форма обучения: очная

Владивосток 2021

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.01 Основы культуры профессионального общения разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 54.01.03 Фотограф утвержденного приказом Минобрнауки России от 02.08.2013 (Ред. от 09.04.2015) г №724, образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик: О.Ю. Сорокина, преподаватель Колледжа индустрии моды и красоты.

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.01 Основы культуры профессионального общения

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства - устный опрос в форме собеседования)

## 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 01	31	Особенности социальной значимости своей будущей профессии.
	32	32 Основные виды работ, выполняемые при работе по специальности.
	У1	Владеть первичными профессиональными навыками и умениями
	У2	Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности
	П1	Выполнять профессиональные задачи при выполнении выпускной квалификационной работы
	П2	Проявлять творческую инициативу, демонстрировать профессиональную подготовку, иметь представление о будущей профессии
ОК2	31	Методы и способы выполнения профессиональных задач
	32	Называть ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности
	У1	Планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных технологий, в том числе выделяя отдельные составляющие технологии
	У2	Анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения задачи
	П1	Планирования деятельности, применяя технологию с учетом изменения параметров объекта
	П2	Вбирать типовой способ (технологию) решения задачи в соответствии с заданными условиями, имеющимися ресурсами, критериями качества и эффективности
ОК3	31	Технологии анализа рабочей ситуации в соответствии с заданными критериями, указывая ее соответствие/несоответствие эталонной ситуации
	32	Принципы осуществления текущего контроля своей деятельности по заданному алгоритму
	33	Способы оценивания продукта своей деятельности по характеристикам
	34	Методы самоанализа результатов профессиональной деятельности
	У1	Самостоятельно задавать критерии для анализа рабочей ситуации на основе эталонной ситуации и определять проблему
	У2	Планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом или продуктом деятельности
	У3	Определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации
	У4	Анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижимость

	П1	Проводить анализ причин существования проблемы; предлагать способ коррекции деятельности на основе результатов текущего контроля и результатов оценки продукта деятельности.
	П2	Определять показатели результативности деятельности в соответствии с поставленной профессиональной задачей.
Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
	П3	Задавать критерии для определения способа разрешения проблемы; прогнозировать последствия принятых решений.
	П4	Определять риски на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации.
ОК4	31	Выделять из содержащего избыточную информацию источника, необходимую для решения задачи.
	32	Выделять в источнике информации вывод, обосновывающий определенный вывод
	У1	Самостоятельно находить источник информации по заданному вопросу, пользуясь электронным или бумажным катало-гом, электронным или бумажным каталогом, поисковыми системами Интернета
	У2	Делать вывод о применимости общей закономерности в конкретных условиях
	П1	Предлагать источник информации для получения недостающей информации и обосновывать свое предложение.
	П2	Характеризовать произвольно заданный источник информации в соответствии с задачей деятельности;
ОК5	31	Современные средства и устройства информатизации
	32	Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	У1	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
	У2	Использовать современное программное обеспечение
	П1	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
	П2	Использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе специального
ОК6	31	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
	32	Нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи
	У1	Организовывать работу коллектива и команды
	У2	Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
	П1	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач
	П2	Организация работы коллектива и команды, взаимодействие с ними, используя навык психологии
ОК7	31	Методы групповой работы при решении конкретных производственных проблем
	32	Методы оценки качества выполненных заданий
	У1	Принимать самостоятельные решения по вопросам совершенствования организации работы коллектива
	У2	Нести ответственность за коллективно принимаемые решения
	П1	Самоанализ и коррекция результатов собственной и командной работы

	П2	Контроль и ответственность за работу членов группы
ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.4	31	Этапы подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов: приветствие, деловая коммуникация, завершение коммуникации
	У1	Применять формулы речевого этикета, вести телефонный диалог

### 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

#### 3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
<b>Раздел (модуль) 1</b>				
Тема 1.1 Деловая культура. СРС по Теме 1.1	31	Способность выделить аспекты этической культуры, сформулировать «золотое правило нравственности», перечислить правила общего этикета	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 1-8)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)
	32	Способность проследить эстетическое воспитание в человеке, сформулировать профессиональную этику. Культура телефонного общения. Деловая переписка	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 9-24)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)
	У1	Способность продемонстрировать правила делового этикета, речевого этикета	Реферат (п. 5.2, темы 8,9)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)
	У2	Способность смоделировать и проанализировать ситуации: вербальное и невербальное общение; барьеры непонимания; невербальные средства общения: мимика, жесты, взгляд, улыбка, позы.	Реферат (п. 5.2, темы 17)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)
Тема 1.2 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении СРС по Теме	33	Способность различать понятия «индивидуальность, личность», определять индивидуально-психологические качества личности: темперамент, характер, воля, способности и эмоции, Типы темпераментов; основные	Эссе (п.5.4, темы 1-7), Реферат (п. 5.2, темы 811)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)



1.2		черты характера; основные волевые качества личности. Виды способностей, их связь с деятельностью человека.		
	У3	Способность отличать чувства от эмоций		
	У4	Способность применять правила конструктивной критики; место и значение критики в профессиональной деятельности; правила восприятия критики.		
	У5	Способность проанализировать роль комплиментов в общении.		
<b>Раздел (модуль) 2</b>				
Тема <b>Тема 2.1.</b> Конфликты в деловом общении СРС по Теме 2.1	34	Способность выявить конфликт и его структуру; проанализировать виды конфликтов; правила поведения в конфликтной ситуации; конфликты в трудовом коллективе и способы выхода из них	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 32-50), реферат (п. 5.2, темы 12-21)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)
<b>Тема 2.2.</b> Интерьер рабочего помещения	У6	Способность создать эстетику в профессиональной деятельности, проанализировать дизайн рабочего помещения: освещение, цветовая гамма, офисная мебель, декоративные элементы,	Эссе (п.5.4, темы 8-9)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)
Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
		способность выявить влияние интерьера на психологическое состояние сотрудников и клиентов контактной зоны		

### 3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование	Код результата	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС
----------------------	----------------	--------------------------------------------	------------------------------------------------------------

раздела (модуля) / темы дисциплины	обучения		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел (модуль) 1</b>				
Тема 1.1 Практическое занятие № 1 «Правила профессионального этикета»	31	Способность сформулировать правила этикета парикмахера	Письменное задание (п.5.6, вариант 1)	Вопросы на дифференцирован ный за-чёт (п.6.1)
	У1	Способность составить памятку и убедить в правильности своего решения		
	У2	Способность оформить текст по выдвигаемым требованиям		
Тема 1.1 Практическое занятие № 2 Психологические аспекты работника социальной сферы»	32	Способность создать словесный облик работника сферы обслуживания	Эссе (п.5.4, темы 8-9)	Вопросы на дифференцированный за-чёт (п.6.1)
	У3	Способность объединить этические и психологические характеристики в образе работника сферы обслуживания		
	У4	Способность выразить мнение в письменном виде		
Тема 1.1 Практическое занятие № 3 «Изучение корпоративного имиджа салонов красоты»	У5	Способность структурировать информацию, полученную из разных источников	Письменное задание (п.5.6, вариант 2)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)
	У6	Способность оформить текст по выдвигаемым требованиям		
Тема 2.1 Практическое занятие №1	33	Способность применить методы групповой работы при решении вопросов круглого стола	Круглый стол (п.5.5., вопросы 1-8)	Вопросы на дифференцированный зачёт (п.6.1)
	У7	Способность принять участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач		

#### **4 Описание процедуры оценивания**

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

#### **Критерии оценивания устного ответа**

(оценочные средства: устное сообщение, диспут, дискуссия)

**5 баллов** - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

**4 балла** - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

**3 балла** – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

**2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

#### **Критерии оценивания письменной работы**

(оценочные средства: реферат, эссе, конспект).

**5 баллов** - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера.

Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

**4 балла** - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**3 балла** – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

**2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### **Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене**

(оценочные средства: устный опрос в форме собеседования)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

<p>«зачтено» / «удовлетворительно»</p>	<p>Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.</p>
<p>«не зачтено» / «неудовлетворительно»</p>	<p>Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.</p>

## 5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

### 5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):

1. Понятие эстетики
2. Общие сведения об эстетической культуре
3. Сферы эстетической культуры
4. Эстетическое воспитание
5. Эстетический вкус
6. Понятие этики и морали
7. Общие сведения об этической культуре
8. Профессиональная этика парикмахера
9. Понятие этикета. Общие принципы этикетного поведения
10. Деловой этикет
11. Этикет внешнего вида
12. Этикет поведения
13. Речевой этикет
14. Культура телефонного общения
15. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни
16. Поведение за столом.
17. Поведение в общественных местах.
18. Техника ведения и этикет обслуживания посетителей
19. Особенности национальной этики
20. Понятие делового общения
21. Общие положения делового общения
22. Виды делового общения
23. Деловая переписка
24. Основы риторики. Публичное выступление
25. Деловой протокол
26. Визитные карточки в деловой жизни
27. Понятие имиджа
28. Виды имиджа
29. Имидж официанта бармена
30. Понятие и цели портфолио. Виды портфолио

31. Структура и содержание портфолио
32. Основные сведения о науке психологии
33. Психические процессы.
34. Психические состояния
35. Психология личности
36. Темперамент
37. Характер и воля
38. Способности
39. Психология трудового коллектива
40. Психологическая культура ресторанного сервиса
41. Понятие общения. Характеристика общения
42. Общение как взаимодействие
43. Общение как обмен информацией
44. Восприятие в процессе общения
45. Барьеры в общении
46. Конфликт и его структура
47. Типы конфликтов
48. Стратегия поведения в конфликтной ситуации
49. Эмоциональное реагирование в конфликтах
50. Конфликтные ситуации в ресторане и их разрешение

## **5.2 Темы рефератов**

1. Культура делового общения.
2. Конфликты в общении.
3. Правила проведения деловых бесед.
4. Социальная сфера: искусство общения.
5. Общение и оптимизация совместной деятельности.
6. Обратная связь в межличностном общении.
7. Технология развития культуры делового общения.
8. Диалог в деловом общении.
9. Культура делового общения в трудовом коллективе.
10. Межличностная и социально-психологическая совместимость.
11. Проблема выбора оптимального стиля делового общения.
12. Технология преодоления конфликтных ситуаций.
13. Формы и методы активного общения как способ преодоления конфликтов.
14. Пути преодоления конфликтов в первичном коллективе.
15. Психолого-педагогический тренинг в деловом общении.
16. Способы преодоления трудностей в общении.
17. Проблемы научной дискуссии.
18. Искусство спора: логико-психологические аспекты.
19. Общение с собой.
20. Современные технические средства коммуникации.
21. Социальные нормы и стереотипы общения.

## **5.3 Примеры задач для решения при проведении собеседования**

### **Задание 1**

Как вы поступите в следующей ситуации: «Вы стали свидетелем, как Ваши коллеги обсуждают неэтичное поведение руководителя парикмахерской, в которой Вы работаете»

## Вариант 2

Предложите три выхода из конфликтной ситуации: «Клиент заказал стрижку, заказ был выполнен с задержкой в 5 часов»

## Вариант 3

Разработайте пошаговую инструкцию избегания конфликтов с клиентами при работе в ателье по пошиву одежды.

Время выполнения – 5-7 минут

### 5.4 Темы эссе

1. Скажи человеку комплимент и посмотри, что будет
2. Холерики – кто они?
3. Флегматики – кто они?
4. Психологический портрет работника сферы обслуживания.
5. Успех деловой беседы
6. Межличностное общение – путь к успеху.
7. В чем польза конфликта?
8. Салон красоты, куда хочется вернуться
9. Красота вокруг клиента
10. Самооценка работника социальной сферы

### 5.5 Вопросы для круглого стола

1. Личностный профиль индивидуальности (игровые ситуации).
2. Профессиональная этика. Ценности управленческой работы
3. Ситуационная напряженность. Стрессоустойчивость личности.
4. Проблемы делового общения. Трудности и барьеры общения.
5. Речевое и неречевое (вербальное и невербальное) общение.
6. Этика и психология проведения деловых бесед и переговоров
7. Роль корпоративной культуры в формировании внешнего и внутреннего имиджа организации.

### 5.6. Письменные задания

№1 «Составление памятки «Профессиональная этика официанта, парикмахера»

Задание: используя лекционный материал отразить основные пункты профессиональной этики парикмахера

Цель - закрепить знания об эстетических и этических нормах профессиональной деятельности парикмахера.

Теоретическая информация

Памятка – краткое нормативное, производственно-практическое или справочное пособие, содержащее самые важные сведения, которыми надо руководствоваться, осуществляя какую-либо деятельность. Памятки являются одним из способов передачи информации, необходимой для осуществления той или иной деятельности.

Требования к памятке:

1. Чёткость, однозначное понимание

2. Отсутствие лишних рассуждений и объяснений.
3. Доступность содержания памятки для понимания обучающихся, имеющим различный уровень подготовки.
4. Простота языка и стиля, правильность.
5. Живость без излишней назидательности.
6. Убедительность, которая зависит не от длинного перечня правил, советов, запретов и рекомендаций, а от того, насколько интересен и несложен текст.
7. Правильность оформления и размещения текста.

№2 Задание: используя лекционный материал отразить основные этапы формирования корпоративного имиджа салона красоты.

Целью данной работы является изучение методов формирования имиджа салонов красоты. Исходя из поставленной цели, в работе рассматриваются следующие задачи: систематизация и углубление теоретического материала по формированию имиджа салона красоты; разработка методов формирования имиджа; составление выводов и рекомендаций по методам формирования имиджа.

Требования к работе:

1. Чёткость, однозначное понимание
2. Отсутствие лишних рассуждений и объяснений.
3. Доступность содержания для понимания обучающихся, имеющим различный уровень подготовки.
4. Простота языка и стиля, правильность.
5. Живость без излишней назидательности.
6. Убедительность, которая зависит не от длинного перечня правил, советов, запретов и рекомендаций, а от того, насколько интересен и несложен текст.
7. Правильность оформления и размещения текста.

## **6. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **6.1. Варианты вопросов для устного собеседования на дифференцированном зачете**

1. Роль этики деловых отношений в создании репутации организации.
2. Принципы этики деловых отношений
3. Соотношение понятий «мораль», «нравственность», «этика».
4. Обратная связь в деловом взаимодействии.
5. Кодекс профессиональной этики.
6. Этические аспекты приёмов манипулирования в деловом взаимодействии.
7. Этические аспекты внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, круглые столы, деловые встречи.
8. Презентационные умения, выработка доверия и конкурентоспособность.
9. Общая характеристика понятий «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
10. Современные этические проблемы.
11. Этические принципы деловых отношений.
12. Формирование системы этических норм.
13. Методы повышения этического уровня организаций.
14. Содержание профессиональной этики руководителя.



15. Этика решения конфликтных ситуаций.
16. Особенности делового общения.
17. Роль этики в деловом общении.
18. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
19. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
20. Этика использования средств выразительности деловой речи.
21. Этические нормы телефонного разговора.
22. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
23. Этикет приветствий и представлений.
24. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
25. Роль интонации и тембра голоса в устном общении