

Министерство социального развития и труда Астраханской области
Государственное специализированное казенное учреждение Астраханской области
«Областной социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток»
УПМ «Ориентир»

Утверждаю:
Директор ГСКУ АО
ОСРЦ для несовершеннолетних

О.В.Сорокина



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Деловая культура»

по профессии «Маникюрша»

Разработал: Баснина М.Н.

преподаватель спец. дисциплин
УПМ «Ориентир»

Астрахань
2015 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА» по профессии «Маникюрша»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки по рабочей профессии маникюрша, код профессии 13456

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать соответствующими профессиональными компетенциями и должен

уметь:

применять законы эстетики в практической профессиональной деятельности;

знать:

историю эстетики;

основные категории эстетики;

эстетику внешнего образа человека;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 10 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 10 часов;

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ **«Деловая культура»**

Результатом освоения программы является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

ПК1.1.Проводить санитарно-эпидемиологическую обработку контактной зоны при оказании услуг маникюра.

ПК 1.2.Анализировать состояние кожи и ногтей, определять проблемы кожи кистей потребителя, находить способы и средства их решения.

ПК 1.3.Определять и согласовывать выбор комплекса услуг маникюра.

ПК1.4.Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов услуг маникюра.

ПК1.5.Выполнять художественное оформление ногтей с использованием разных техник и материалов.

ПК1.6.Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей кистей, ногтей.

3.СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка	10
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	10

Тема 1. « Введение в предмет»

Цель изучения основ деловой культуры. Задачи изучения предмета. Культура обслуживания (понятие и сущность). Составные элементы культуры обслуживания: психологический, этический, эстетический, организационный.

Тема 2. «Психология общения в сфере услуг»

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 косметическом кабинете. Индивидуальный подход. Значение установления психологического контакта.

Тема 3. «Этическая культура и ее роль в сфере услуг»

Понятие об этической культуре. Мораль и этика. Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека. Понятие о профессиональной этике, категории. Сущность профессионального поведения работника контактной зоны. Нравственные требования к профессиональному поведению. Сфера действия этикета. Стили общения в условиях косметического кабинета. Виды речевого этикета: применение в профессиональной деятельности. Невербальные пути общения. Виды, источники и причины конфликтов в сфере услуг. Пути предупреждения и преодоления конфликтов.

Тема 4. «Эстетическая культура и ее роль в сфере услуг»

Понятие об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности. Техническая эстетика и ее роль в повышении культуры обслуживания, в формировании личности. Эстетические требования к оформлению предприятия; их значение. Эстетические требования к внешнему облику профессионального работника косметического кабинета. Основные составляющие внешнего облика. Эстетические требования к одежде, причёске, макияжу. Организационная культура, ее сущность и роль в конкретной профессиональной деятельности.

Тема 5. Зачетное занятие.

3.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины: Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы обучающихся	Количество часов
1	2	3
Тема 1. Введение в предмет	Содержание учебного материала	2
	Цель изучения основ деловой культуры. Задачи изучения предмета. Культура обслуживания (понятие и сущность). Составные элементы культуры обслуживания: психологический, этический, эстетический, организационный.	2
Тема 2. Психология общения в сфере услуг	Психологические основы общения. Способ определения темперамента и характера Коммуникативные умения и навыки. Психологические этапы процесса обслуживания клиента.	2
Тема 3. Этическая культура и ее роль в сфере услуг	Понятие об этической культуре. Мораль и этика Виды речевого этикета: применение в профессиональной деятельности. Невербальные пути общения. Виды, источники и причины конфликтов в сфере услуг.	2
Тема 4. Эстетическая культура и ее роль в сфере услуг	Понятие об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.	2
Тема 5. Зачетное занятие		2
Всего		10

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: «Деловая культура» по профессии «Маникюрша»

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие: учебного кабинета «Деловая культура»

Оборудование учебного кабинета:

Рабочее место преподавателя,

Рабочие места обучающихся,

Классная доска,

Комплект наглядных пособий, комплект учебно - методических пособий.

Технические средства обучения:

персональный компьютер,

учебные электронные материалы.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Кукушкин В.С. «Деловой этикет»: учебное пособие/ В.С. Кукушкин. – Изд. 4-е, перераб. и доп. – Ростов н /Д: Феникс; М:ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2010 г.
2. Словарь по этике /под редакцией А.А.Беляева. М.,Политиздат, 2009
3. «Психологические тесты», под ред. А. А. Карелина, М. 2007 – кн. 1, 205 с. Гриф Минобр.
4. Овчарова Р. В. «Практическая психология», М. 2009 – 261 с. Гриф Минобр.

Дополнительные источники:

1. Формановская А.И. «Употребление русского речевого этикета», М., «Русский язык», 2013г.
2. Шаламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», М., «Академия», 2011 г.

Интернет – ресурсы:

3. http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.
4. <http://www.moscow-expert.ru>

5. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловая культура»

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы методы контроля
Тема 1. Введение в предмет	Уметь: - составлять элементы культуры обслуживания: психологический, этический, эстетический, организационный	Знать: - культура обслуживания (понятие и сущность)	устный опрос
Тема 2. Психология общения в сфере услуг	Уметь: - устанавливать психологический контакт	Знать: - психологические основы общения -способы определения темперамента и характера человека по внешнему виду	устный опрос
Тема 3. Этическая культура и ее роль в сфере услуг	Уметь: -предупреждать и преодолевать конфликты.	Знать: - понятие об этической культуре, профессиональной этики	устный опрос
Тема 4. Эстетическая культура и ее роль в сфере услуг	Уметь: - применять культуру профессиональной деятельности	Знать: - роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.	устный опрос
Тема 5. Зачетное занятие	Уметь: - применять все полученные знания на практике	Знать: - основы деловой культуры	тестирование

Вопросы к зачету

1. Понятие «культуры». Формы культуры.
2. Область эстетической деятельности человека.
3. Эстетическое воспитание и эстетический вкус.
4. Социальные нормы и их основные функции.
5. Профессиональная этика.
6. Нравственные и этические принципы общения.
7. Внешний вид работника.
8. Особенности делового общения.
9. Вербальное и невербальное общение.
10. Этикетные формы обращения в деловом общении.
11. Конфликт и его структура.
12. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликте.
13. Стратегия поведения в конфликте.
14. Понятие стресса и причины появления стресса.
15. Профилактика стресса.
16. Взаимосвязь конфликта и стресса.
17. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность.
18. Речевой этикет в деловом общении.
19. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.
20. Культура телефонного общения.

Тестовые задания для зачета

Задание 1

Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. Что такое общение?

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?

- 1) продуктивное сотрудничество;
- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?

- 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 3) поощряйте других говорить о себе;
- 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 5) улыбайтесь.

Вопрос 5. Что можно считать характерным отличием американцев?

- 1) Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
- 2) они не умеют внимательно слушать;
- 3) Умение улыбаться;
- 4) говорят только о себе;
- 5) среди них много неудачников.

Задание 2

Вопрос 1. Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

Задание 3

Вопрос 1. К вербальным средствам общения относятся:

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса.
- 5) мимика

Вопрос 2. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- 2) эмоциональной женщины;
- 3) человека авторитарного типа;
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- 5) человека с низкой самооценкой.

Вопрос 3. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) речи;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) тактильно-мышечных форм;
- 5) вербальных и невербальных средств общения.

Вопрос 4. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

Вопрос 5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

Задание 3

Вопрос 1. Что не входит в подготовку к переговорам?

- 1) выявление области взаимных интересов;
- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

Вопрос 2. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

Вопрос 3. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «сугадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

Вопрос 4. Что нам мешает слушать собеседника?

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность;
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

Вопрос 5. Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

Задание 4

Вопрос 1. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно различаются в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты-информаторы.

Вопрос 2. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами;
- 2) для указания на окончание беседы;
- 3) для сопровождения наших чувств и эмоций;
- 4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- 5) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

Вопрос 3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие;
- 2) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- 3) медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
- 4) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 4. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- 1) в ситуациях стресса;
- 2) в затруднительных ситуациях;
- 3) для пояснения сказанного;
- 4) служат признаком переживаний;
- 5) признак волнения.

Вопрос 5. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»

- 1) очень символична и зависит от многих факторов;
- 2) вообще не имеет значения;
- 3) зависит только от национальных особенностей;
- 4) зависит только от взаимоотношений собеседников;
- 5) зависит только от пола собеседников.

Задание 5

Вопрос 1. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- 1) заискивающая;
- 2) адекватная ситуации;
- 3) презрительная.
- 4) ироничная;
- 5) насмешливая.

Вопрос 2. Что означает контакт глаз собеседников:

- 1) они боятся друг друга;
- 2) они не доверяют друг другу;
- 3) разговор их мало интересует;
- 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- 5) доверие собеседников друг другу.

Вопрос 3. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?

- 1) 90 см;
- 2) 25 см;
- 3) 1 м 20 см;
- 4) 15 см.
- 5) не имеет значения.

Вопрос 4. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5) частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 5. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседу:

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за прямоугольным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) за любым из перечисленных.

Задание 6

Вопрос 1. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?

- 1) притворяйтесь, что слушаете;
- 2) не задавайте слишком много вопросов;
- 3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;
- 4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;
- 5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.

Вопрос 2. Какой конфликт называется внутриличностным?

- 1) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях людей;
- 2) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях между группами людей;
- 3) столкновение противоположно направленных тенденций между личностью и группой;
- 4) столкновение противоположно направленных тенденций в психике человека;
- 5) такого вида конфликта не существует.

Вопрос 3. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- 1) полный уход от предмета обсуждения;
- 2) разногласия не принимают необратимого характера;
- 3) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- 4) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- 5) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 4. Какой принцип для предупреждения конфликтов является определяющим?

- 1) принцип презумпции порядочности партнера;
- 2) принцип толерантности и альтруизма;
- 3) принцип ненасилия;
- 4) принцип милосердия;
- 5) принцип «справедливости и благородства».

Вопрос 5. Психологи считают, что конфликты:

- 1) неестественны в личной сфере;
- 2) неизбежны в деловой сфере;
- 3) естественны и неизбежны в личной сфере;
- 4) неестественны в деловой сфере;
- 5) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Задание 7

Вопрос 1. Какой принцип делового этикета ограничен климатическими условиями?

- 1) этичность;
- 2) свобода;
- 3) удобство;
- 4) экономичность;
- 5) эффективность.

Вопрос 2. Что не является проявлением хороших манер?

- 1) Скромность;
- 2) Сдержанность;
- 3) Тактичность;
- 4) Громкая речь;
- 5) Умение контролировать свои поступки.

Вопрос 3. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- 1) надежность, фундаментальность, стабильность;
- 2) бесцеремонность, расхлябанность;
- 3) невниманье к окружающим, невоспитанность;
- 4) конфликтность;
- 5) подхалимство.

Вопрос 4. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- 1) деловому;
- 2) общегражданскому;
- 3) воинскому;
- 4) дипломатическому;
- 5) придворному.

Вопрос 5. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- 1) "Здравствуйте";
- 2) поклон, взмах руки;
- 3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
- 4) кивок головой;
- 5) "Эй, привет!".

Задание 8

Вопрос 1. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

- 1) не здоровается ни с кем;
- 2) первым здоровается со всеми;
- 3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- 4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- 5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

Вопрос 2. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

- 1) не должен стучать в дверь;
- 2) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- 3) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- 4) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- 5) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

Вопрос 3. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине.

Какая из указанных ситуаций некорректна?

- 1) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- 2) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- 3) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- 4) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчинам при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
- 5) Мужчина уступает женщине дорогу.

Вопрос 4. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчина - женщину;
- 2) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
- 3) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);
- 4) опаздывающий - ожидающего;
- 5) входящий - находящихся в помещении.

Вопрос 5. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчину - женщине;
- 2) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- 3) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- 4) одного сотрудника - группе сотрудников;
- 5) женатого - холостому.