Рабочая программа
ПМ.02 Основы профессиональной этики

МДК 02.01 Профессиональная этика и культура общения

Эстетическая культура. Этическая культура

Общие сведения об эстетике-науке. Основные области эстетической деятельности человека. Общее понятие об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности, в т. ч. косметика.

Сферы эстетической культуры: архитектура, искусство, дизайн, техническая эстетика, эстетика быта, мода и др. Сущность эстетического воспитания; его значение. Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая способность. Эстетическая потребность. Понятие об эстетическом вкусе; его проявление и значение. Роль искусства в эстетическом воспитании. Общественная роль искусства. Виды и жанры искусства; их специфика.

Роль искусства в формировании эстетического вкуса. Значение искусства для повышения общей культуры человека.

Выдающиеся имена в мире искусства (в скульптуре, архитектуре, живописи, музыке, литературе и др.); произведения мастеров различных исторических периодов; их роль и эстетическое значение.

Общее понятие об этической культуре. Сведения о науке этике.

Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Основные категории этики. Роль морали в формировании личности; в поведении человека. Нравственные принципы.

Понятие о профессиональной этике. Этические категории и принципы;

их роль в практической деятельности человека. Моральные принципы в профессиональной этике, их значение. Категории профессиональной этики; сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство.

Гуманизм, как этический принцип.

Поведение человека; его зависимость от нравственных качеств личности. Нравственные требования к профессиональному поведению косметика: доброжелательность, вежливость, тактичность, др.

Понятие об этикете. Сравнительная характеристика этикета и морали. Сферы действия этикета. Аспекты проявления культуры общения. Критерии оценки культуры общения. Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом.

Психология общения. Культура общения в профессиональной сфере

Общие сведения о науке психологии. Основные сведения о психологических процессах: ощущение, восприятие, воображение, мышление, эмоции, чувства, воля. Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по его внешнему виду. Психические состояния человека:

бодрость, усталость, удовлетворенность, активность и др., их влияние на процесс общения.

Психологические основы общения. Роль психологии в повышении культуры общения. Личность; процесс формирования личности; психологическая структура личности.

Способ определения темперамента и характера человека по его внешнему виду. Зависимость профессиональных качеств от психических. свойств личности. Понятие о профессиональной направленности личности. Целесообразность учета и развития профессиональных способностей.

Роль самосознания. Самоанализ. Рефлексия. Специфика трудовой деятельности работника контактной зоны; ее компоненты. Коммуникативные умения и навыки (ориентировка во времени, в отношениях, в ситуациях).

Характеристика процесса профессионального общения с психологической точки зрения. Фазы контакта. Уровни общения. Понятие о конвенциальном, примитивном, стандартизованном, игровом, духовном и деловом уровнях общения. Формальное общение. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении.

Примеры учета психологических аспектов в профессиональном деловом общении косметика.

Коммуникация, ее особенности. Коммуникатор и реципиент.

Пространственные условия общения. Виды коммуникации. Принцип действия коммуникации. Основные факторы эффективной коммуникации.

Действенные каналы коммуникации. Понятие о каналах личной коммуникации. Содержание и сущность речевого общения.

Невербальные средства общения. Жесты; назначение жестов; логика жестов. Улыбка в официальном общении. Взгляды.

Этикет деловых отношений. Организация деловых контактов. Порядок работы руководителя предприятия (салона бытовых косметических услуг).

Культура межличностных контактов.

Межличностный конфликт. Виды, источники и причины конфликтов. Прямые и косвенные методы погашения конфликтов. Принципы и формы психологической коррекции общения.

Совершенствование искусства общения. Работа над собой. Тренинг психофизического аппарата (управление творческим самочувствием, управление вниманием, развитие речевых навыков, навыков «обратной связи» с собеседником и т. д.).

Имидж. Культура речи. Культура телефонного разговора

Понятие «имидж». Основные составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми и др. Значение гармоничного сочетания профессиональных качеств и личностных характеристик.

Составляющие внешнего облика делового человека. Требования к внешнему облику с учетом профессиональной деятельности.

Мода, стиль, вкус. Характеристика основных направлений современной моды. Основные проявления индивидуального стиля. Понятие «фирменный стиль». Показатели хорошего вкуса. Чувство меры и его значение.

Речевой этикет в профессиональном общении. Элементы речевого этикета: формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях и др. Грамотность, логичность, эмоциональность речи, как условия делового контакта. Тон разговора, выступления; его значение. Этикет в деловом диалоге по телефону. Правила дозванивания до абонента (общая схема); правила приветствия, представления, извинения, выражения благодарности и т. д. с учетом вариантов.

Общие требования к деловому телефонному диалогу: краткость, вежливость, разговор по сути. Требования к содержанию делового телефонного разговора; основные элементы диалога. Правила реагирования на прерванную телефонную связь. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке. Эстетические требования к ведению деловых переговоров по телефону в выходные дни.

Интерьер рабочего помещения как область профессионального этикета. Правила обслуживания на предприятиях сферы услуг, культура обслуживания; организационная культура

Общие сведения о дизайне; его сущность и роль в создании предметной среды. Роль дизайна в проектировании интерьера рабочего помещения.

Эстетическое решение помещений в зависимости от назначения. Значение эстетического единства интерьера.

Требования к организации и оформлению интерьера рабочего помещения: освещение, цвет, мебель, декоративные элементы и др. Правила содержания помещений и рабочего места косметика. Значение организации интерьера помещения и рабочего места.

Общее понятие об организационной культуре; ее значение для делового общения в сфере профессиональной деятельности человека. Показатели организационной культуры в сфере услуг.

Правила обслуживания на предприятиях сферы услуг. Новые методы выполнения работ, формы обслуживания клиентов; предоставление дополнительных видов услуг. Уровень организации труда. Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда в сфере услуг.

Культура обслуживания. Эстетические требования к выполняемым работам, услугам и к их оформлению. Влияние психологических аспектов на организационную культуру.