

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Новокуйбышевский гуманитарно-технологический колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ «НГТК»
В.М. Земалиндинова
Приказ «03» февраля 2023 г. № 46.2-К

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Основы культуры профессионального общения

для профессии: 43.01.01 Официант, бармен

профиль подготовки: социально-экономический

на базе основного общего образования

ОДОБРЕНА
Предметно-цикловой комиссией ОД
Председатель ПЦК
Н.В.Москаева

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора
О.С. Макарова

Рабочая программа учебной дисциплины Основы культуры профессионального общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по профессии 43.01.01 Официант, бармен, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.08.2013 N 29595.

Разработчик:

ГАПОУ «НГТК» преподаватель А.В. Панкратьева

Рецензенты:

ГАПОУ «НГТК» Председатель ПЦК Н.В. Москаева
(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ	6
3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

ОП.01 Основы культуры профессионального общения

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная программа общепрофессиональной дисциплины ОП.01 Основы культуры профессионального общения предназначена для подготовки квалифицированных рабочих служащих по профессии 43.01.01 Официант, бармен.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими программу подготовки квалифицированных рабочих, служащих по данной профессии.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих служащих: дисциплина реализуется в рамках общепрофессиональных дисциплин (основная часть).

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

В результате освоения дисциплины учащийся должен **уметь:**

- соблюдать правила протокола и этикета;
- применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приёмы общения с учётом возраста, статуса гостя;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

знать:

- основы протокола и этикета;
- нормы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика официанта, бармена;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **общих и профессиональных компетенций:**

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее

	достижения, определенных руководителем.
ОК 3	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
ОК 4	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 7	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
ПК 1.1.	Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.
ПК 1.2.	Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.
ПК 1.3.	Обслуживать массовые банкетные мероприятия.
ПК 1.4.	Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.
ПК 2.2.	Обслуживать потребителей бара, буфета
ПК 2.6.	Производить расчёт с потребителем, используя различные формы расчёта

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – **61** час, том числе:

- обязательной аудиторной нагрузки обучающегося – **42** часа;
- самостоятельной работы обучающегося – **19** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	61
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	19
Дифференцированный зачет	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 и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение		2	
Тема 1.1. Тема 1.1. Общие сведения о дисциплине	Содержание учебного материала	2	ОК 1-7, ПК 1.1-1.4, ПК 2.2, 2.6
	Общие сведения о дисциплине. Содержание курса. Предмет, цели и задачи курса.	2	
Раздел 2. Эстетическая и этическая культура		12	
Тема 2.1 Эстетическая и этическая культура	Содержание учебного материала	12	
	1. Общие сведения об эстетической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание. Общие сведения об этической культуре.	2	ОК 1-7, ПК 1.1-1.4, ПК 2.2, 2.6
	2. Профессиональная этика. Деловой этикет и его принципы. Словесный этикет. Жесты или невербальный этикет. Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка. Визитные карточки в деловой жизни. Деловой протокол.	2	
	3. Поведение за столом и других местах. Интерьер рабочего помещения. Сувениры и подарки в деловой сфере.	2	
	4. Имидж делового человека. Этикет деловых отношений. Особенности национальной этики.	2	
	Практические занятия 1,2	4	
	<i>Решение профессиональных задач. «Организация рабочего пространства».</i> <i>Решение профессиональных задач «Применение правил делового этикета».</i> <i>Написание деловых писем.</i>	2	

	<i>Демонстрационно - ролевая игра «Переговоры по телефону». Презентация визитной карточки. Изучение корпоративного имиджа в сфере обслуживания.</i>	2	
	Самостоятельная работа	6	
	1 Подготовка информационных сообщений по темам: Роль этикета в моей будущей профессии. Значение культуры речи в профессиональной карьере.	2	
	2. Подготовка презентации по теме: Эстетика внешнего облика официанта, бармена.	2	
	3. Подготовка презентации по теме: Правила делового протокола . Этикет в профессиональной деятельности официанта, бармена.	2	
Раздел 3. Индивидуальные особенности личности в деловом общении			
Тема 3.1 Индивидуальные особенности личности в деловом общении	Содержание учебного материала		
	Психология человека. Эмоциональный мир личности.	2	ОК 1-7, ПК 1.1-1.4, ПК 2.2, 2.6
	Характер и темперамент личности. Воля.	2	
	Способности – важное условие в профессиональной деятельности.	2	
	Эмоции и чувства.	2	
	Практические занятия 3,4	4	
	Психология познавательных процессов: Тест «Таблицы Шульте»	2	
	Тренировка и развитие памяти. Тест «Логические закономерности» Тест «Особенности творческого воображения» Тест «Распределение и переключение внимания» Тест «Опросник Айзенка по определению темперамента» Тест «Определение общих способностей».	2	
	Самостоятельная работа	4	
	Подготовка информационных сообщений по темам: 1. Психические свойства личности.	2	
Подготовка информационных сообщений по темам: 1. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности.	2		
Раздел 4. Психологические аспекты делового общения		10	
Тема 4.1 Деловое общение	Содержание учебного материала	10	ОК 1-7, ПК 1.1-1.4, ПК 2.2, 2.6
	Общение – основа человеческого бытия. Классификация видов общения. Функции общения.	2	
	Роль восприятия в процессе общения.	2	
	Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Вербальное и невербальное общение.	2	

	Успех делового общения. Резюме. Собеседование при поступлении на работу.	2	
	Практические занятия 5	2	
	Применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. <i>Освоение различных техник и приемов общения. Решение профессиональных задач.</i>	2	
	Самостоятельная работа	4	
	Подготовка информационных сообщений по темам: Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена. Механизмы взаимопонимания в общении. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности официанта, бармена.	4	
Раздел 5. Конфликты в деловом общении		10	
Тема 5.1 Конфликты	Содержание учебного материала	10	ОК 1-7, ПК 1.1-1.4, ПК 2.2, 2.6
	Конфликт и его структура.	2	
	Эмоциональное реагирование в конфликтах.	2	
	Саморегуляция в конфликтах.	2	
	Стратегия и правила поведения в конфликтах.	2	
	Практические занятия 6	2	
	<i>Решение профессиональных задач «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях».</i> <i>Решение ситуационных задач «Правила поведения в конфликтах».</i>	2	
	Самостоятельная работа	4	
	1.Подготовка электронной презентации по теме: Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах.	4	
Дифференцированный зачет		2	
	Всего	61	

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов усвоения учебной дисциплины осуществляется в процессе проведения практических занятий, самостоятельных работ, тестирования, выполнения письменных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, презентаций, сообщений.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
УМЕТЬ:	
<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать правила протокола и этикета; – применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; – определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - Устный опрос - Внеаудиторная самостоятельная работа - Практикум по решению ситуационных задач - Выполнение тестовых заданий - Психологический практикум - Тестирование
ЗНАТЬ:	
<ul style="list-style-type: none"> – основы протокола и этикета; – нормы профессиональной этики; – эстетику внешнего облика официанта, бармена; – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - Внеаудиторная самостоятельная работа - Практикум по решению ситуационных задач - Выполнение тестовых заданий - Психологический практикум - Устный опрос - Тестирование

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только освоенные умения и усвоенные знания, но и развитие общих компетенций.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Понимает сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Организовывает собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Анализирует рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с	Исполняет воинскую обязанность, в том числе с	

применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	
--	--	--

5.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения»: учебное пособие для сред. проф. образования; 6-е издание, стер., - М.: Издательский центр Академия», 2016.-192с.

2. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения»: учебник для сред. проф. образования; 11-е издание, перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016г. – 192с.

Дополнительные источники

1. Григорьева Т.Г.«Основы конструктивного общения»: практикум. 2-е издание, исправ. и доп.; Новосибирск: Издательство Новосибирского университета, 1999 – 121с.
2. Емельянов С,М. «Практикум по конфликтологии». 2-е издание, доп. и перераб., СПб.: Питер, 2013 – 400с.
3. Кошечая, И. П., Канке, А.А.Профессиональная этика и психология делового общения.-М.: ИД «Форум»:ИНФРА-М,2014. - 304 с - ISBN: 978-5-8199-0374-2, 978-5-16-003441-6
4. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений, Москва, Дрофа 2014. - 336 с ISBN:: 5-89502-404-1.
5. Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.:Академия,2016.-224с.
6. Сорокина Л.С. Основы делового общения, Москва, Дрофа, 2015.
8. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники 21века», Ростов-на-Дону, «Феникс», 2014 – 512с.