

**Приложение 4. Рабочие программы учебных дисциплин**

Приложение 4.1

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
«ЛУГАНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебной дисциплины

**ОП.01. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Рассмотрено и согласовано методической комиссией  
пищевой промышленности и ресторанного обслуживания

Протокол № 10 от «19» Июня 2023 г.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант, бармен (утв. Приказом Минобрнауки России от 02.08.2013 №731 (ред. от 13.07.2021))

Председатель методической комиссии



О.С. Хижнякова

Заместитель директора по УПР



Е.В. Меренкова

Составитель:

Пинчук Елена Алексеевна, преподаватель дисциплин  
общепрофессионального цикла, ГБОУ СПО ЛНР «Луганский колледж  
информационных технологий и предпринимательства»

**СОДЕРЖАНИЕ**

	<b>стр.</b>
1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Основы культуры профессионального общения является обязательной частью общепрофессионального цикла ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по профессии. 43.01.01 Официант, бармен.

Особое значение дисциплина имеет при формировании ОК 01-07.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК, ПК	Дисциплинарные результаты	
	Умения	Знания
ОК 01-07 ПК 1.2 – 1.4. ПК 2.2 ПК 2.6	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;	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, и 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**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>72</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	<b>13</b>
теоретическое обучение	33
практические занятия	13
<i>Самостоятельная работа</i>	24
<b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01. Основы культуры профессионального общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающегося	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения. Психологические аспекты делового общения.</b>		<b>14/5</b>	ОК 01-07
Тема 1.1. Основы протокола и этикета	<p><b>Содержание</b></p> <p>Деловой этикет и его принципы. Деловой протокол. Жесты и невербальный этикет. Этикет деловых отношений.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие</b></p> <p>1. Установление контактов и привлечение потенциальных клиентов</p> <p>2. Деловая переписка.</p> <p>3. Телефонные переговоры.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Тематика самостоятельной работы: Выполнение реферата «Кодекс культуры общения официанта, бармена с посетителями».</p>	<p><b>6/3</b></p> <p>3</p> <p><b>3</b></p> <p>3</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>	<p>ПК 1.2 – 1.4.</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.6</p>
Тема 1.2. Нормы профессиональной этики.	<p><b>Содержание</b></p> <p>Культура общения официанта, бармена с клиентами. Умение вести диалог. Доверие и доброжелательность. Учтивость. Поведение идеального официанта, бармена. Официант – хороший психолог. Правила хорошего тона.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие</b></p> <p>4. Психологические тесты: - Приятно ли с вами общаться? - Умеете ли вы слушать? - Ваш стиль делового общения.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Тематика самостоятельной работы: - Работа с конспектами. - Характер и темперамент личности. - Психология человека.</p>	<p><b>6/2</b></p> <p>4</p> <p><b>2</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>	

Тема 1.3. Эстетика внешнего облика официанта, бармена.	<b>Содержание</b>	<b>2/-</b>
	Форма одежды официанта, бармена. DRESS CODE на предприятии.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	-
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика самостоятельной работы: - Выполнение реферата «Интерьер рабочего помещения».	2
<b>Раздел 2. Проявление индивидуальных особенностей личностей в деловом общении.</b>		<b>20/6</b>
Тема 2.1. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена.	<b>Содержание</b>	<b>6/2</b>
	Общение – как основа человеческого бытия. Классификация общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Общение как коммуникация. Успех делового общения.	4
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>2</b>
	<b>Практическое занятие</b>	2
	5. Ваш стиль делового общения. Упражнения, тесты и ситуационные задания.	2
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика самостоятельной работы: - Выполнение рефератов «Этика делового общения в западноевропейской культуре».	3
Тема 2.2. Механизм взаимопонимания в общении.	<b>Содержание</b>	<b>4/-</b>
	Психология человека, эмоциональный мир личности. Умение работать в команде. Эффективное общение с коллегами. Установление контактов и привлечение потенциальных клиентов.	4
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	-
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика самостоятельной работы: - Выполнение реферата «Имидж делового человека».	2
Тема 2.3. Техника и приемы общения. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.	<b>Содержание</b>	<b>10/4</b>
	Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка. Визитные карточки в деловой жизни. Поведение за столом. Аргументы и их влияние на эффективность общения. Вербальное и невербальное общение.	6
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>
	<b>Практическое занятие</b>	4
	6. Психологические тесты: - Волевой ли вы человек? - Коммуникабельны ли вы? - Приятно ли с вами общаться?	2

	7. Психологические тесты: - Умеете ли вы излагать свои мысли? - Коммуникативные и организаторские способности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Тематика самостоятельной работы: - Выполнение реферата «Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений».	5	
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении.</b>		<b>12/2</b>	
Тема 3.1. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	<b>Содержание</b>	<b>12/2</b>	
	Конфликт и его структура. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. Стратегия и правила поведения в конфликтах.	10	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	8. Психологические тесты: - Насколько вы конфликтны? - Стратегия поведения в конфликте.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Тематика самостоятельной работы: - Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения. - Профилактика конфликтов в организации	7	
<b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	
<b>Всего: 72/48/24</b>			



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.** Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

кабинет «Профессиональной этики и основ делового общения».

Подготовка внеаудиторной работы должна обеспечиваться доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам. Во время самостоятельной подготовки, обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

рабочее место преподавателя;

посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);

комплект учебно-методической документации;

наглядные пособия и мультимедийные презентации лекционного материала по темам учебной дисциплины.

**Технические средства обучения:**

компьютер с лицензионным программным обеспечением;

мультимедийный экран;

мультимедиапроектор;

принтер;

звуковые колонки.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

#### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Кошечкина, И. П., Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009. - 304 с.

2. Лисенкова, О.Ю. Этика и психология деловых отношений, Москва, Дрофа 2004. - 336 с.

3. Сандомирский М.Е. Психология коммерции. -М.: Академия, 2006. у-224с.

4. Сорокина Л.С. Основы делового общения, Москва, Дрофа, 2005.

5. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения. -М.: Издательский центр «Академия», 2007. -160с.

**3.2.2. Дополнительные источники:**

1. Карнеги, Д. Как завоевывать и оказывать влияние на людей. - М., Прогресс, 1984. – 320 с.
  2. Томилов В.В. Культура предпринимательства. - СПб.: Питер, 2000. – 368.
- Язык жестов. Кристина Айслер-Мертц / Пер. с нем. К. Давыдовой. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001. — 160 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Знать:</b>  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, и правила слушания, ведения беседы, убеждения;  источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.</p>	<p>обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;  выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию;  обслуживать потребителей бара, буфета.</p>	<p>тестирование;  устный и письменный опрос;  анализ выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.</p>
<p><b>Уметь:</b>  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;</p>	<p>обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;  выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию;  обслуживать потребителей бара, буфета.</p>	<p>оценка выполнения практических занятий.</p>