

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

(наименование учебной дисциплины)

43.01.01 ОФИЦИАНТ, БАРМЕН

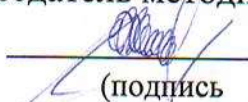
(код, наименование профессии)

Рассмотрено и согласовано методической комиссией
пищевой промышленности и ресторанного обслуживания


Протокол № 2 от «10» сентября 2020 г.

Разработана на основе Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования Луганской Народной Республики 43.01.01 Официант, бармен, примерной программы учебной дисциплины общепрофессионального цикла ОП.01. Основы культуры профессионального общения.

Председатель методической комиссии


Зинаида Александровна Шаповалова
(подпись) Ф.И.О.)

Заместитель директора по учебно-производственной работе


Елена Валерьевна Меренкова
(подпись) Ф.И.О.)

Составитель:

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

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 2021 / 2022 учебный год

Протокол № 1 заседания МК от «01» 09 2021 г.

Председатель МК 
О.С. Лыжнякова

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20 ___ / 20 ___ учебный год

Протокол № ___ заседания МК от « ___ » ___ 20 ___ г.

Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20 ___ / 20 ___ учебный год

Протокол № ___ заседания МК от « ___ » ___ 20 ___ г.

Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20 ___ / 20 ___ учебный год

Протокол № ___ заседания МК от « ___ » ___ 20 ___ г.

Председатель МК _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины (далее – рабочая программа) является частью освоения программ подготовки квалифицированных рабочих, служащих (далее – ППКРС) в соответствии с ГОС СПО ЛНР по профессии 43.01.01 Официант, бармен.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном обучении и дополнительном профессиональном образовании.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

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;

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, и правила слушания, ведения беседы, убеждения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

1.3. Использование часов вариативной части в ПКРС

№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения	№, наименования темы	Количество часов	Обоснование включения в программу

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего - 72 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающихся – 72 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся - 48 часов;
самостоятельной работы обучающихся - 24 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимся видом деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями в соответствии с ГОС СПО ЛНР по профессии 43.01.01 Официант, бармен.

Код (согласно ГОС СПО ЛНР)	Наименование результата обучения
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 расчет с потребителем, используя различные формы расчета.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей 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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Тематический план учебной дисциплины ОП.01. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Коды компетенций	Наименование разделов, тем	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающихся			Самостоятельная работа обучающихся	
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
ПК 1.2.-1.4. ПК 2.2, 2.6. ОК 1-7	Раздел 1. Этика и культура поведения. Психологические аспекты делового общения.	21	14	5	-	7	-
ПК 1.2.-1.4. ПК 2.2, 2.6. ОК 1-7	Раздел 2. Проявление индивидуальных особенностей личностей в деловом общении.	30	20	6	-	10	-
ПК 1.2-1.4. ПК 2.2, 2.6. ОК 1-7	Раздел 3. Конфликты в деловом общении.	21	14	2	-	7	-
Промежуточная аттестация: экзамен					-		
Всего часов:		72	48	13	-	24	-

3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине ОП.01. Основы культуры профессионального общения

Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Этика и культура поведения. Психологические аспекты делового общения.		21
Тема 1.1. Основы протокола и этикета.	Содержание учебного материала	3
	Деловой этикет и его принципы. Деловой протокол. Жесты и невербальный этикет. Этикет деловых отношений.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	3
	1. Установление контактов и привлечение потенциальных клиентов. 2. Деловая переписка. 3. Телефонные переговоры.	
	Самостоятельная работа обучающихся	2
Тематика самостоятельной работы: Выполнение реферата «Кодекс культуры общения официанта, бармена с посетителями».		
Тема 1.2. Нормы профессиональной этики.	Содержание учебного материала	4
	Культура общения официанта, бармена с клиентами. Умение вести диалог. Доверие и доброжелательность. Учетливость. Поведение идеального официанта, бармена. Официант – хороший психолог. Правила хорошего тона.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	2
	4. Психологические тесты: - Приятно ли с вами общаться? - Умеете ли вы слушать? - Ваш стиль делового общения.	
	Самостоятельная работа обучающихся	3
Тематика самостоятельной работы: - Работа с конспектами. - Характер и темперамент личности. - Психология человека.		

Тема 1.3. Эстетика внешнего облика официанта, бармена.	Содержание учебного материала	2
	Форма одежды официанта, бармена. DRESS CODE на предприятии.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	-
	Самостоятельная работа обучающихся. Тематика самостоятельной работы: - Выполнение реферата «Интерьер рабочего помещения».	2
Раздел 2. Проявление индивидуальных особенностей личностей в деловом общении.		30
Тема 2.1. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена.	Содержание учебного материала	4
	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.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	2
	5. Ваш стиль делового общения. Упражнения, тесты и ситуационные задания.	
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика самостоятельной работы: - Выполнение рефератов «Этика делового общения в западноевропейской культуре».	3
Тема 2.2. Механизм взаимопонимания в общении.	Содержание учебного материала	4
	Психология человека, эмоциональный мир личности. Умение работать в команде. Эффективное общение с коллегами. Установление контактов и привлечение потенциальных клиентов.	
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	-
	Самостоятельная работа обучающихся. Тематика самостоятельной работы: - Выполнение реферата «Имидж делового человека».	2
Тема 2.3. Техника и приемы общения. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Содержание учебного материала	6
	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.	

	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие	
	6. Психологические тесты: - Волевой ли вы человек? - Коммуникабельны ли вы? - Приятно ли с вами общаться? 7. психологические тесты: - Умеете ли вы излагать свои мысли? - Коммуникативные и организаторские способности.	4
	Самостоятельная работа обучающихся.	
	Тематика самостоятельной работы: - Выполнение реферата «Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений».	5
Раздел 3. Конфликты в деловом общении.		14
Тема 3.1. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	
	Конфликт и его структура. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. Стратегия и правила поведения в конфликтах.	12
	Лабораторная работа	-
	Практическое занятие.	
	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
Промежуточная аттестация: экзамен		
Всего часов:		72/48/24

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Этики и психологии профессиональной деятельности».

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.

4.2. Общие требования к организации образовательной деятельности

Освоение обучающимися учебной дисциплины должно проходить в условиях созданной образовательной среды как в образовательном учреждении, так и в организациях, соответствующих профилю учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения».

Преподавание учебной дисциплины должно носить практическую направленность. В процессе практических занятий обучающиеся закрепляют и углубляют теоретические знания, приобретают необходимые профессиональные умения и навыки.

Изучение таких общепрофессиональных дисциплин как: «Основы культуры профессионального общения», «Основы физиологии питания, санитарии и гигиены», «Товароведение пищевых продуктов», «Правовые основы профессиональной деятельности», «Безопасность жизнедеятельности», должно предшествовать освоению профессиональных модулей или изучается параллельно.

Теоретические занятия проводятся в учебном кабинете «Основы культуры профессионального общения»

практические занятия проводятся в учебном кабинете «Основы культуры профессионального общения» согласно Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования Луганской Народной Республики по профессии 43.01.01 Официант, бармен.

Текущий и промежуточный контроль обучения складывается из следующих компонентов:

текущий контроль: опрос обучающихся на занятиях, проведение тестирования, оформление отчетов по практическим занятиям, решение производственных задач обучающимися в процессе проведения теоретических занятий и т.д.;

промежуточный контроль: экзамен.

4.3 Кадровое обеспечение образовательной деятельности

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по программе учебной дисциплины: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю учебной дисциплины ОП.01. Основы культуры профессионального общения по профессии 43.01.01. Официант, бармен.

Требования к квалификации педагогических кадров:

инженерно-педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее учебной дисциплине; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы: получение дополнительного профессионального образования по программам повышения квалификации не реже одного раза в 5 лет.

4.4 Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

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.-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.

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.
3. Язык жестов. Кристина Айслер-Мертц / Пер. с нем. К. Давыдовой. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001. — 160 с.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем при проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
<p>уметь: 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>тестирование; устный и письменный опрос; анализ выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.</p>
<p>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, 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>оценка выполнения практических занятий.</p>