

Министерство образования Московской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Московской области «Электростальский колледж»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Л.А. Виноградова

«31» августа 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.01 Основы культуры профессионального общения**

Профессия среднего профессионального  
образования

**43.01.01 Официант, бармен**

базовой подготовки

**Форма обучения очная**

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя:

Филиал «Номер «ООО» КомбиПитание» ЭКО Продукт»

Директор:

Александрова Т.И.

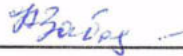
М.П.



г.о. Электросталь, 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Основы культуры профессионального общения разработана на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант, бармен, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 731 от 2 августа 2013 года.
2. Учебного плана по профессии 43.01.01 Официант бармен, квалификация: Официант, бармен, буфетчик, утвержденного 23.04.2020 приказом №114 -од.

Автор программы: Заборова Наталья Владимировна, преподаватель 

*Фамилия И.О.,* *должность,* *подпись*

Рабочая программа рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин общественного питания и обслуживания

Протокол заседания № 1 от «31 » августа 2020 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии дисциплин общественного питания и обслуживания

Савельева А.В. 

*Фамилия И.О.,* *подпись*

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	стр. 6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	стр. 8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	стр. 9

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Основы культуры профессионального общения

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.01 Официант, бармен.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** базовая учебная дисциплина общепрофессионального цикла.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

### уметь:

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

### знать:

- основы протокола и этикета;
- нормы профессиональной этикета;
- 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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Выпускник, освоивший ОПОП СПО, должен обладать **общими компетенциями:**

- 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.
- ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Выпускник, освоивший ОПОП СПО, должен обладать **профессиональными компетенциями:**

- 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. Количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 54 час, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 час;
- внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося 18 час.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе:	
Практические работы	12
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>18</b>
в том числе:	
<i>Подготовить реферат на тему « Культура поведения в моей профессии»</i>	3
<i>Написать эссе « Мой эмоциональный мир»</i>	3
<i>Подготовить рефераты на тему «Виды общения», «Общение как коммуникация»</i>	5
<i>Подготовить реферат на тему «Конфликты в сфере обслуживания ».</i>	3
<i>Подготовить реферат «Способы разрешения конфликтов»</i>	4
<b>Итоговая аттестация по предмету в форме дифференцированного зачета</b>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Этика и культура поведения		3	4
Тема 1.1. Деловой этикет и его принципы	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Общие сведения об этической культуре. 2. Профессиональная этика. 3. Деловой этикет и его принципы; виды этикета: дипломатический, общегражданский (светский), деловой; принципы делового этикета. Основные заповеди делового этикета (по Д. Ягеру) Тестирование: Мораль, этика: категории этики. нормы морали, моральные принципы и нормы	6	1,2
Раздел 2. Личность и её индивидуальные особенности	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b> Реферат «Культура поведения в моей профессии – официант, бармен» <b>Практические занятия:</b> 1. Составление рекомендаций по основным требованиям, предъявляемым к внешнему виду официанта, бармена.	3	
Тема 2.1. Введение в психологию	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Личность и индивидуальность. Ценности и потребности человека. 2. Эмоциональный мир личности. Характер и воля. 3. Понятие темперамента и его типы. Связь темперамента с типом высшей нервной деятельности. <b>Практические занятия:</b> Практические занятия: 1. Выявление типа темперамента 2. Практическое занятие: Комплекс неполноценности. Влияние самооценки на поведение.	6	2
Раздел 3	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b> <i>Написать эссе «Мой эмоциональный мир».</i>	3	
		4	



Психологические аспекты делового общения	Тема 3.1. Общение – основа человеческого бытия	<b>Содержание учебного материала</b>		
		1. Классификация общения: непосредственное и опосредованное; прямое и косвенное. Межличностное общение: императивное, манипулятивное и диалогическое. 2. Функции общения. Виды общения. Приёмы общения с учётом возраста, статуса гостя.		2
		<b>Практические занятия:</b>	4	
		1. Практические занятия: Тренинг «Коммуникабельны ли вы?» 2. Практическое занятие: Факторы превосходства, привлекательности.		
		<b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b> <i>Подготовить реферат на тему «Виды общения», «Общение как коммуникация»</i>	5	
<b>Раздел 4</b>	<b>Конфликты в деловом общении</b>			
	Тема 4.1 Конфликт и его структура	Содержание учебного материала		
		1. Понятие конфликта, типы конфликта, структура конфликта. 2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	2	2
		<b>Практические занятия:</b>	2	
		1. Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта.		
		<b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b> <i>Подготовить реферат на тему «Конфликты в сфере обслуживания», «Способы разрешения конфликтов»</i>	7	
		Итоговая контрольная работа по пройденному материалу.	1	
		Дифференцированный зачет	2	
		<b>Всего</b>	<b>54</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «культуры профессионального общения».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- комплект учебно-методической документации;
- комплект раздаточного материала по разделам дисциплины.

Технические средства обучения: компьютер с лицензированным программным обеспечением, проектор, экран.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет - ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

Мальгина С.Ю. Организация работы структурного подразделения предприятий общественного питания – Москва: Академия, 2017. – (60 стр.)

**Дополнительные источники:**

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2013 Рекомендовано ФГУ «ФИРО» № 124 от 28 апреля 2009 г.

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2007 Допущено Министерством образования и науки РФ

Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2007 Допущено Министерством образования и науки РФ.

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2013 Рекомендовано ФГУ «ФИРО» № 124 от 28 апреля 2009 г.

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2007 Допущено Министерством образования и науки РФ

Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2007 Допущено Министерством образования и науки РФ

**Электронные ресурсы:**

- <http://pedsovet.org>
- <http://zavuch.ru>

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	



<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать правила протокола и этикета;</li> <li>- применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приёмы общения с учётом возраста, статус гостя;</li> <li>- использовать приёмы саморегуляции поведение в процессе межличностного общения;</li> <li>- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Практические занятия. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p><b>Знания:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы протокола и этикета;</li> <li>- нормы профессиональной этикета;</li> <li>- эстетику внешнего облика официанта, бармена;</li> <li>- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p>практические занятия, контрольное тестирование, устные опросы, карточки - задания</p>

<p>Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.</p>	<p>Знание правил оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; правил и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; способов подачи блюд; правил, очередность и технику подачи блюд и напитков; правил и технику уборки использованной посуды; порядок оформления счетов и расчёта с потребителем; кулинарную характеристику блюд; правил сочетаемости напитков и блюд; требований к качеству, температуре подачи блюд и напитков;</p>	<p>Тестирование Наблюдение и оценка в процессе выполнения практического задания Оценка выполнения самостоятельной работы</p>

		<p>Правильно подготавливать зал и сервировать столы для обслуживания в обычном режиме, точность и правильность осуществления приёма заказа на бронирование столика и продукцию на вынос; осуществлять приём заказа на блюда и напитки; обслуживать потребителей организаций общественного питания в обычном режиме</p>	<p>Тестирование Наблюдение и оценка в процессе выполнения практического задания Оценка выполнения самостоятельной работы</p>
ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.		<p>Знание культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии официантов с гостями; видов приемов, протоколов, назначение, особенности; видов банкетов и их правила обслуживания</p>	<p>Тестирование Наблюдение и оценка в процессе выполнения практического задания Оценка выполнения самостоятельной работы</p>
		<p>Правильность и точность подготовки залов и инвентаря к обслуживанию массовых банкетных мероприятий; обслуживания массовых банкетных мероприятий официального и неофициального характера</p>	<p>Тестирование Наблюдение и оценка в процессе выполнения практического задания Оценка выполнения самостоятельной работы</p>
ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.		<p>Знание видов и форм обслуживания; новых форм обслуживания; организации выездного обслуживания</p>	<p>Тестирование Наблюдение и оценка в процессе выполнения практического задания Оценка выполнения самостоятельной работы</p>
		<p>Правильность и точность обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; применения передовых, инновационных методов и форм организации труда.</p>	<p>Тестирование Наблюдение и оценка в процессе выполнения практического задания Оценка выполнения самостоятельной работы</p>

ПК.2.2. Обслуживать потребителей бара, буфета.	Демонстрация обслуживания потребителей за барной стойкой, буфетом.	Практическая работа
ПК.2.6.Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.	Соблюдение правил расчета с потребителями при различных формах расчета.	Практическая работа



Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК.01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к выбранной профессии; индивидуальные консультации обучающихся.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК.02 Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	- выбор и применение методов и способов решения задач заданных руководителем.	
ОК.03 Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач по обслуживанию электрооборудования; - эффективность и качество выполнения монтажа, сборки, ремонта и наладки электрооборудования.	
ОК.04 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	- поиск необходимой информации для решения поставленных профессиональных задач.	
ОК.05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	– решение нетиповых профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации; - оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ	
ОК.06 Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения; - выполнение обязанностей в соответствии с ролью в группе; - участие в планировании организации групповой работы;	
ОК.07 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	– решение ситуативных задач, связанных с использованием профессиональных компетенций	



