

**к ООП по профессии
43.01.01 Официант, бармен**

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

Утверждена приказом руководителя
образовательной организации
№ 250-од от 16 июня 2022 года

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

РАССМОТРЕНО
ПЦК профессионального
цикла по профессии
43.01.01. Официант, бармен
Протокол №
« ___ » июня 2022г. г.
_____ /Савельева А.В./

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 приказом № 250-од от 16 июня 2022 года.

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Электростальский колледж»

Разработчик: Ганиева Майя Евгеньевна

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 поведение 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 – 65 час, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 43 час;
- внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося 22 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	65
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	43
в том числе:	
Практические работы	13
Внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
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
Итоговая аттестация по предмету в форме дифференцированного зачета	

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	Коды личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы; формируемые компетенции
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	
Раздел 1. Этика и культура поведения		2	<i>ОК.1-7 ПК.1.1-1.4 ПК.2.2 ПК.2.6 ЛР 1-12</i>
Тема 1.1. Деловой этикет и его принципы	Содержание учебного материала 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)	6	
	Тестирование: Мораль, этика: категории этики, нормы морали, моральные принципы и нормы	1	
	Внеаудиторная самостоятельная работа: Реферат «Культура поведения в моей профессии – официант, бармен»	3	
	Практические занятия:	2	
	1. Составление рекомендаций по основным требованиям, предъявляемым к внешнему виду официанта, бармена.		
Раздел 2. Личность и её индивидуальные особенности		6	<i>ОК.1-7 ПК.1.1-1.4 ПК.2.2 ПК.2.6 ЛР 1-12</i>
Тема 2.1. Введение в психологию	Содержание учебного материала		
	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.		
	Практические занятия:		4	
	Практические занятия: 1. Выявление типа темперамента 2. Практическое занятие: Комплекс неполноценности. Влияние самооценки на поведение.			
	Внеаудиторная самостоятельная работа <i>Написать эссе «Мой эмоциональный мир».</i>		3	
Раздел 3 Психологические аспекты делового общения			4	ОК.1-7 ПК.1.1-1.4 ПК.2.2 ПК.2.6 ЛР 1-12
Тема 3.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала			
	1.	Классификация общения: непосредственное и опосредованное; прямое и косвенное. Межличностное общение: императивное, манипулятивное и диалогическое. Функции общения. Виды общения. Приёмы общения с учётом возраста, статуса гостя.		
	2.			
	3.			
	Практические занятия:		4	
	1. Практические занятия: Тренинг «Коммуникабельны ли вы?» 2. Практическое занятие: Факторы превосходства, привлекательности.			
	Внеаудиторная самостоятельная работа <i>Подготовить реферат на тему «Виды общения», «Общение как коммуникация»</i>		5	
Раздел 4 Конфликты в деловом общении				ОК.1-7 ПК.1.1-1.4 ПК.2.2 ПК.2.6 ЛР 1-12
Тема 4.1 Конфликт и его структура	Содержание учебного материала			
	1	Понятие конфликта, типы конфликта, структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	2	
	2			
	Практические занятия:		2	
	1. Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта.			
	Внеаудиторная самостоятельная работа: <i>Подготовить реферат на тему «Конфликты в сфере обслуживания», «Способы разрешения конфликтов»</i>		7	

	Итоговая контрольная работа по пройденному материалу.	1	
	Дифференцированный зачет	2	
	Всего	65	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета дисциплин общественного питания и обслуживания.

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, 200. – (60 стр.)

Дополнительные источники:

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2013 Рекомендовано ФГУ «ФИРО» № 124 от 28 апреля 2019 г.

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2017 Допущено Министерством образования и науки РФ

Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2017 Допущено Министерством образования и науки РФ.

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2013 Рекомендовано ФГУ «ФИРО» № 124 от 28 апреля 2019 г.

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2017 Допущено Министерством образования и науки РФ

Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2017 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"> - 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 поведение в процессе межличностного общения; - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности. 	Практические занятия. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> -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, 	практические занятия, контрольное тестирование, устные опросы, карточки - задания

Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.	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	Тестирование Наблюдение и оценка в процессе выполнения практического задания Оценка выполнения самостоятельной работы

		<p>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>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</p>	<p>Тестирование</p>

	обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; применения передовых, инновационных методов и форм организации труда.	Наблюдение и оценка в процессе выполнения практического задания Оценка выполнения самостоятельной работы
--	---	---

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;	

<p>ОК.07 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<p>– решение ситуативных задач, связанных с использованием профессиональных компетенций</p>	
---	---	--