

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

по профессии 43.01.01 Официант, бармен

Тюмень 2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант, бармен, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 02.08.2013г. № 731 (с изменениями и дополнениями от 09.04.2015г.)

Разработчик: Е.Л. Волошановская, преподаватель первой квалификационной категории

ОДОБРЕНО

на заседании ПЦК ОГСЭ и ЕН

Протокол № 10А от «24» 07 2022 г.

Председатель ПЦК

Е.А. Флоря
(подпись)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

Путрина А.Е.
(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Зам. зам. директора
(должность)

О.В. П. П. П.
(организация/предприятие)

« » 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИН	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 Основы культуры профессионального общения

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Основы культуры профессионального общения является частью программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.01 Официант, бармен.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, обеспечивается формирование профессиональных и общих компетенций

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.	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, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.
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 01. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		
ОК 02. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов её достижения, определённых руководителем.		
ОК 03. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.		
ОК 04. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.		
ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.		

ОК 06. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.		
ОК 07. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).		

1.3 Личностные результаты, формируемые в процессе освоения учебной дисциплины
(в соответствии с программой воспитания по профессии 43.01.01 Официант, бармен).

Код ЛР	Дескрипторы
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 13	Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации.
ЛР 18	Владеющий навыками принятия решений социально-бытовых вопросов.
ЛР 19	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 22	Имеющий потребность в создании положительного имиджа техникума.
ЛР 23	Принимающий Правила внутреннего распорядка обучающихся ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса» в части исполнения корпоративной культуры: внешнего вида, делового дресс-кода, выполнения санитарно-гигиенических норм поведения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (в том числе вариативных)
Объем образовательной программы	60
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	38
в том числе:	
теоретическое обучение	10
лабораторные занятия	-
практические занятия	28
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	22
Промежуточная аттестация форме дифференцированного зачёта	

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
1	2		3	4
Раздел 1. Основы профессиональной этики			26	ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.2 ПК 2.6 ОК 01-07 ЛР 7 ЛР 9 ЛР 13 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 22 ЛР 23
Тема 1.1. Основы этической культуры профессионального общения	Содержание		8	
	1	Общее понятие об этической культуре. Этика как наука. Соотношение понятий «мораль» и «нравственность»	2	
	2	Роль морали в становлении личности, в формировании и поддержании деловой репутации		
	3	Понятие деонтологии профессиональной деятельности: Соотношение понятий «профессиональная обязанность» и «профессиональный долг». Долг и ответственность в системе профессионально-этических требований		
	4	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения		
	Практические занятия:		2	
	1	Практическое занятие №1. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения.	2	
	Самостоятельная работа		4	
	1	Самостоятельная работа №1. Составить таблицу: механизмы «заражения», «внушения», «убеждения», «подражания» и их роль в процессе общения.	2	
2	Самостоятельная работа №2. Подготовить примеры профессионального долга и ответственности	2		
Тема 1. 2. Основы профессиональной этики	Содержание		6	
	1	Взаимонеобходимость профессионализма и профессиональной этики	2	
	2	Сущность профессиональной этики работников сферы обслуживания		
	3	«Золотое правило» этики как универсальная формула общения		
	4	Понятие этического кодекса. Структура и содержание «Этического кодекса сферы сервиса»		2
	Практические занятия:			
	1	Практическое занятие №2. Нравственная направленность профессиональной деятельности. Этический кодекс профессии.		
	Самостоятельная работа		2	
	1	Самостоятельная работа №3. Подготовить сообщение «Этикет в сфере сервиса» и вопрос для аудитории, по данному сообщению,	2	
Тема 1.3. Профессиональное поведение работников сферы обслуживания	Содержание		12	
	1	Определение понятия поведение	2	
	2	Нравственные требования, предъявляемые к профессиональному поведению		
	3	Толерантность как принцип культурного общения		
	4	Вежливость и формы его проявления		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	Практические занятия:		6	ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.2 ПК 2.6 ОК 01-07 ЛР 7 ЛР 9 ЛР 13 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 22 ЛР 23
	1	Практическое занятие № 3. Решение ситуационных задач «Общение в системе межличностных отношений»	2	
	2	Практическое занятие № 4. Коммуникация в трудовом коллективе. Толерантность в практике профессионального общения	2	
	3	Практическое занятие № 5. Отработка навыков аргументации	2	
	Самостоятельная работа		4	
	1	Самостоятельная работа №4. Подготовить сообщение по теме: «Правила обслуживания гостей».	2	
	2	Самостоятельная работа № 5. Составить буклет по теме; «Служебный этикет».	2	
Раздел 2. Психологические аспекты общения			34	
Тема 2.1. Психология общения.	Содержание		22	ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.2 ПК 2.6 ОК 01-07 ЛР 7 ЛР 9 ЛР 13 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 22 ЛР 23
	1	Определение понятия общение	2	
	2	Структура и средства общения.		
	3	Вербальная и невербальная коммуникация. Структура вербальной и невербальной коммуникации,		
	4	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	5	Взаимодействия с позиции транзактного анализа.		
	6	Психологические основы общения в сервисной деятельности. Типология клиента по типу темперамента.		
	Практические занятия:		14	
	1	Практическое занятие № 6. Диагностика типа темперамента и интерпретация результатов.	2	
	2	Практическое занятие № 7. Групповая дискуссия: Влияние психических свойств личности на профессиональную деятельность	2	
	3	Практическое занятие № 8. Невербальное поведение и невербальные средства общения	2	
	4	Практическое занятие № 9. Тренинг преодоления психологических барьеров в процессе коммуникации	2	
	5	Практическое занятие № 10. Развитие техники установления контакта и активного слушания	2	
	6	Практическое занятие 11. Тренинг противостояния манипуляции в общении	2	
	7	Практическое занятие № 12. Речевой тренинг «Принцип максимальной безоценочности и искусство комплимента».	2	
	Самостоятельная работа		6	
	1	Самостоятельная работа №6. Подготовить ситуации межличностного общения. Определить и проанализировать типы темперамента	2	
	2	Самостоятельная работа №7. Составить интеллект-карту: социальное взаимодействие	2	
	3	Самостоятельная работа №8. Выполнить задание «Принцип максимальной безоценочности». (задания для речевого тренинга)	2	
Тема 2.2. Конфликт: его	Содержание	12	ПК 1.2 ПК 1.3	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
сущность и основные характеристики.	1	Понятие конфликта и его структура	2	ПК 1.4 ПК 2.2 ПК 2.6 ОК 01-07 ЛР 7 ЛР 9 ЛР 13 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 22 ЛР 23
	2	Виды конфликтов. Этапы развития конфликтов		
	3	Вербально и невербальное проявление конфликта		
	4	Стратегия разрешения конфликтов		
	Практические занятия:		4	
	1	Практическое занятие №13. Анализ конфликтных ситуаций и способы их разрешения.	2	
	2	Практическое занятие № 14. Отработка навыков эмоциональной саморегуляции	2	
	Самостоятельная работа		6	
	1	Самостоятельная работа №9. Выполнить творческое задание «Предупреждение конфликта»	2	
	2	Самостоятельная работа №10. Написание эссе Моя стратегии(тактика) поведения в конфликте	2	
	3	Самостоятельная работа №11. Разработать личную программу саморегуляции.	2	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт				
Всего:			60	

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;
- учебно-методический комплекс;
- наглядные пособия.

Технические средства обучения:

- компьютеры;
- проектор;
- сеть Интернет;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - Москва : Юрайт, 2020. - 463 с. - (Профессиональное образование). - URL: www.biblio-online.ru

Дополнительная литература:

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Юрайт, 2021. - 431 с. - (Профессиональное образование). - URL: www.biblio-online.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>Знания:</p> <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. 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Оценка видов работ текущего контроля: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы</p> <p>Оценка видов работ на промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета</p>
<p>Умения:</p> <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. 	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям -Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов ПЗ №1-14 Оценка видов работ на промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета</p>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрирует интерес к будущей профессии и проявление к ней устойчивого интереса, приводит примеры, подтверждающие значимость выбранной профессии	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач	Оценка результативности работы обучающегося при выполнении практических заданий
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Осуществляет самооценку, самоконтроль за собственной деятельностью	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 04. Осуществлять поиск	Выбирает и применяет методы	Оценка результативности

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	и способы решения профессиональных задач	работы обучающегося при выполнении заданий
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Анализирует информацию, выделяет главное и систематизирует её в самостоятельно определённой в соответствии с задачей информационного поиска структуре	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 06. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Оказывает помощь участникам команды; находит продуктивные способы реагирования в конфликтных ситуациях; берёт на себя ответственность за общекомандный результат	Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий
ОК 07. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Участие в военных сборах	Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий
ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.	соблюдает принципы этического кодекса и правила этикета в процессе подготовительных работ по обслуживанию клиентов	Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических работах во взаимодействии с одноклассниками
ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.	соблюдает принципы этического кодекса и правила этикета в процессе подготовительных работ по обслуживанию клиентов	Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических работах во взаимодействии с одноклассниками
ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.	соблюдает принципы этического кодекса и правила этикета в процессе подготовительных работ по обслуживанию клиентов	Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических работах во взаимодействии с одноклассниками
ПК 2.2. Обслуживать потребителей бара, буфета.	соблюдает принципы этического кодекса и правила этикета в процессе подготовительных работ по обслуживанию клиентов	Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических работах во взаимодействии с одноклассниками
ПК 2.6. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.	соблюдает принципы этического кодекса и правила этикета в процессе подготовительных работ по обслуживанию клиентов	Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических работах во взаимодействии с одноклассниками
ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Проявляющий уважение к участникам образовательного процесса и за его пределами.	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила	Ведет ЗОЖ, способен сохранять психологическую	Наблюдение и экспертная

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	устойчивость в разных ситуациях, участвует в спортивно- оздоровительных мероприятиях, пропагандирующих ЗОЖ	оценка личностных результатов
ЛР 13 Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации.	Демонстрирует умения и навыки взаимодействия в команде и применяет коммуникативные навыки.	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЛР 18 Владеющий навыками принятия решений социально-бытовых вопросов.	Демонстрирует навыки принятия решений социально-бытовых вопросов.	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЛР 19 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	Демонстрирует психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЛР 22 Имеющий потребность в создании положительного имиджа техникума.	Соответствует требованиям корпоративной культуры	Оценка эффективности работы с источниками информации
ЛР 23 Принимающий Правила внутреннего распорядка обучающихся ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса» в части исполнения корпоративной культуры: внешнего вида, делового дресс-кода, выполнения санитарно-гигиенических норм поведения.	Соответствует требованиям корпоративной культуры	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов