

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Судакский филиал государственного бюджетного профессионального  
образовательного учреждения Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий Судакским  
филиалом ГБПОУ РК

«РКИ»  
А.Н. Загорюлькин  
2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.1. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Для программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих  
По профессии 43.01.01 «Официант, бармен»  
На базе среднего общего образования

Рассмотрено и одобрено на заседании  
методической комиссии  
профессиональной подготовки  
Протокол № 10 от «20» июня 2016 г.  
Председатель МК  
Э.М. Аблямитова

Судак  
2016

\Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.00.00 (100114.01) «Официант, бармен» (приказ Минобрнауки России от 02.08.2013 №731, ред. от 09.04.2015г.), Приказа Минтруда России от 01.12.2015г. № 910н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен» (Зарегистрировано в Минюсте России 25.12.2015г. №40269).

**Организация — разработчик:** Судакский филиал Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства»

**Разработчик:**

Главатских Ольга Викторовна – преподаватель спецдисциплин

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.01. «Официант, бармен»

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** общепрофессиональный цикл

**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 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основы протокола и этикета;
- нормы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика официанта и 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.

Результатом освоения программы также является овладение следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

### **Общие компетенции**

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).

### **Профессиональные компетенции**

ПК. 1.2. Готовить и оформлять основные и простые блюда и гарниры из традиционных видов овощей и грибов;

ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия;

ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания

ПК. 2.2. Готовить и оформлять каши, гарниры из круп и риса, простые блюда из бобовых и кукурузы;

ПК 2.6. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 75 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 23 часа.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	75
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	52
в том числе:	
практические занятия	39
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	23
<b>Вид итогового контроля</b>	Экзамен

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Деловая культура</b>			
Тема 1.1. Общие сведения об эстетической и этической культуре.	<b>Содержание учебной дисциплины:</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1. Введение. Цели и задачи учебной дисциплины. Её роль в формировании у студентов профессиональных компетенций. Краткая характеристика основных разделов. Порядок и форма проведения занятий. Использование основной и дополнительной литературы. Рекомендации по организации самостоятельной работы. Входной контроль.		
	2. Понятие об эстетической культуре. Эстетика		
	3. Области эстетической деятельности. Сферы эстетической культуры.		
	4. Эстетическое воспитание. Эстетические чувства. Эстетический вкус.		
	5. Понятие об этической культуре. Этика		
	6. Профессиональная этика официантов, барменов		
	<b>Практическое занятие №1</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		
	2. Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений		
	3. Составление памятки «Профессиональная этика официанта, бармена»		
	<b>Самостоятельная работа №1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	1. Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы		
2. Работа над тематикой домашних заданий и подготовка сообщения			
3. Написание эссе на заданную тематику			
Тема 1.2. Профессиональный повседневный этикет.	<b>Содержание учебной дисциплины:</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1. Общие сведения об этикете.		
	2. Культура речи. Речевой этикет официантов, барменов.		
	3. Культура телефонного общения		
	4. Деловая переписка.		
	5. Визитные карточки в деловой жизни		
	6. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни		
7. Поведение за столом. Поведение в общественных местах.			

	8. Техника ведения и этикет обслуживания посетителей		
	<b>Практическое занятие №2</b>	<b>2</b>	
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		1,2
	2. Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений		
	3. Решение ситуационных задач « Культура речи. Речевой этикет официантов, барменов»		
	<b>Практическое занятие №3</b>	<b>2</b>	
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		1,2
	2. Решение ситуационных задач. Оформление документов		
	<b>Практическое занятие №4</b>	<b>2</b>	
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы в игровой форме		1,2
	2. Решение ситуационных задач « Визитные карточки в деловой жизни. Решение ситуационных задач «Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни»		
	<b>Практическое занятие №5</b>	<b>2</b>	
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		1,2
	2. Решение ситуационных задач «Техника ведения и этикет обслуживания посетителей»		
	3. Решение ситуационных задач «Поведение за столом. Поведение в общественных местах»		
	<b>Самостоятельная работа №2</b>	<b>5</b>	
	1. Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы		3
	2. Работа над тематикой домашних заданий и подготовка сообщения		
	3. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя		
	4. Оформление результатов практического занятия №3, №5		
	5. Подготовка индивидуальных презентаций, обобщение по теме «Профессиональный повседневный этикет»		
Тема 1.3. Имидж официанта, бармена	<b>Содержание учебной дисциплины:</b>	<b>2</b>	
	1. Внешний облик официантов и барменов		1
	2. Внешний облик делового человека		
	3. Деловой стиль костюма		
	<b>Практическое занятие №6</b>	<b>3</b>	
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		1,2
	2. Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений		
3. Создание индивидуального имиджа			

Тема 1.4. Портфолио как составная часть делового имиджа официанта, бармена	<b>Содержание учебной дисциплины:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	1. Понятие и цели портфолио. Виды портфолио		
	2. Структура и содержание портфолио		
	3. Построение модели портфолио		
	4. Презентация портфолио		
	<b>Практическое занятие №7</b>	<b>4</b>	<b>1,2</b>
	1. Построению модели портфолио		
	2. Презентация портфолио		
	<b>Самостоятельная работа №3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
	1. Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы		
	2. Работа над тематикой домашних заданий и подготовка сообщения		
	3. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя		
4. Оформление результатов практического занятия №6, №7			
<b>Раздел 2 Психология делового общения</b>			
Тема 2.1. Основы психологии	<b>Содержание учебной дисциплины:</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1. Основные сведения о науке психологии		
	2. Психические процессы. Психические состояния		
	3. Психология личности		
	4. Психология трудового коллектива		
	<b>Практическое занятие №8</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы в игровой форме		
	2. Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений		
	<b>Практическое занятие №9</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		
	2. Организация и проведение психологического тестирования «Индивидуальные особенности личности»		
	<b>Практическое занятие №10</b>	<b>6</b>	<b>1,2</b>
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		
	2. Решение ситуационных задач, ролевая игра «Взаимодействие в коллективе, группе»		
	<b>Самостоятельная работа №4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
1. Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы			



	2. Работа над тематикой домашних заданий и подготовка сообщения		
	3. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя		
<b>Тема 2.2. Психологические аспекты делового общения</b>	<b>Содержание учебной дисциплины:</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1. Характеристика общения		
	2. Общение как взаимодействие		
	3. Общение как обмен информацией		
	4. Восприятие в процессе общения		
	5. Барьеры в общении		
	<b>Практическое занятие №11</b>	<b>6</b>	<b>1,2</b>
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		
	2. Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений		
	3. Решение ситуационных задач, практические упражнения «Преодоление барьеров в общении», «Формирование восприятия»		
	<b>Самостоятельная работа №5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
1. Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы			
2. Работа над тематикой домашних заданий и подготовка сообщения			
3. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя			
<b>Раздел 3 Конфликты в деловом общении</b>			
<b>Тема 3.1. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание учебной дисциплины:</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1. Конфликт и его структура		
	2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации		
	3. Эмоциональное реагирование в конфликтах		
	<b>Практическое занятие №12</b>	<b>6</b>	<b>1,2</b>
	1. Опрос студентов по основным понятиям темы		
	2. Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений		
	3. Организация и проведение психологического тестирования		
	4. Поведение личности в конфликте		
	<b>Самостоятельная работа №6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
1. Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы			
2. Работа над тематикой домашних заданий и подготовка сообщения			

	3. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя		
<b>Всего</b>		<b>75</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя;

комплект учебно-наглядных пособий

Технические средства обучения:

компьютер с программным обеспечением;

мультимедиапроектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для среднего проф. образования / Г. М. Шеламова. — 14-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2016. — 192 с.

Дополнительные источники:

2. Карнеги Д. Как перестать беспокоиться и начать жить. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей/пер. с англ. З.П. Вольская, Ю.В. Семенов.-М.: Прогресс, 1991.-416с.

3. Полная энциклопедия этикета/ сост. А. Кривошей. – Донецк: ООО «Глория Трейд», 2010.-384с.

Электронно-библиотечная система IPRbooks

4. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2007.— 190 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/1129>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

## 5. 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)	Основные показатели оценки результата
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдать правила протокола и этикета;</li> <li>• применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;</li> <li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>• определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы протокола и этикета;</li> <li>• нормы профессиональной этики;</li> <li>• эстетику внешнего облика официанта и 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 приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Учащийся свободно излагает вопросы, освещает проблемы, высказывает собственную точку зрения, оценки, свободно высказывает собственную позицию и убедительно ее аргументирует; самостоятельно находит, оценивает и использует различные источники информации, умеет обобщить изученный материал, использует приобретенные знания и умения в практической деятельности. Пользуется дополнительной литературой. Проявляет познавательный и творческий потенциал к выбранной профессии.</p>