

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО  
Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИГ»  
\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш  
Приказ № 145 от 31 августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»  
Профессия 43.01.01 «Официант, бармен»**



г. Симферополь, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант, бармен, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Т.И. Савчук, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) общепрофессиональных дисциплин («ОП»)

Протокол № 1 от «31» августа 2023 г.

Председатель ЦМК «ОП»

\_\_\_\_\_ Елина В.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.01 «Официант, бармен».

Протокол № 1 от «31» августа 2023 г.

Методист

\_\_\_\_\_ Донченко Я.А.

©) Савчук Т.И. – автор-составитель

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации учебной дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	11

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы культуры профессионального общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.01 Официант, бармен.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-06, ПК1.2-1.4, ПК2.2, ПК 2.6

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.2, ПК 2.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• уметь соблюдать правила протокола и этикета;</li> <li>• уметь использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;</li> <li>• уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;</li> <li>• уметь использовать саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• знать базовые понятия психологии общения;</li> <li>• знать основные подходы в изучении проблемы общения;</li> <li>• знать основы протокола и этикета, нормы профессиональной этики;</li> <li>• знать эстетику внешнего облика официанта, бармена;</li> <li>• знать функции и характеристики обратной связи в общении;</li> <li>• знать основные механизмы воздействия на партнера по общению;</li> <li>• знать причины и факторы затрудненного общения.</li> </ul>

Освоение производственной практики обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР №	Расшифровка
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от

	групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
<b>ЛР 4</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
<b>ЛР 5</b>	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
<b>ЛР 6</b>	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
<b>ЛР 7</b>	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
<b>ЛР 8</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
<b>ЛР 9</b>	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
<b>ЛР 10</b>	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
<b>ЛР 11</b>	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
<b>ЛР 12</b>	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
<b>ЛР 13</b>	Принимающий осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; проявляющий отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем
<b>ЛР 14</b>	Демонстрирующий готовность и способность к продолжению образования, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
<b>ЛР 15</b>	Проявляющий способность самостоятельно реализовать свой потенциал в профессиональной деятельности

## 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>	<i>36</i>
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего)</b>	<i>36</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>12</i>
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	
в том числе:	
Проработка учебной литературы	
Проработка конспектов лекции	
Подготовка рефератов	
Подготовка презентаций	
<b>В форме практической подготовки</b>	<i>12</i>
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	<i>2</i>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем, акад. час. / в т. ч. в форме практической подготовки	Домашнее задание	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4	5
Раздел 1. Психология и этика общения			8/2		ОК 01-06, ПК1.2-1.4, ПК2.2, ПК 2.6 ЛР 1-15
Тема 1.1 Общение. Этическая культура	Содержание учебного материала		4/2		
	1.	Определение общения. Общие сведения об этической культуре. История этикета.	1	О 2. с. 8-11	
	2.	Кодекс профессиональной этики. Этикет. Сферы действия этикета. Культура речи.	1		
	В том числе практических и лабораторных занятий		2		
	3.	Практическое занятие №1 Этика поведения официанта и бармена. Этикет за столом. Речевой этикет официанта, бармена.	1	Провести деловую игру	
	4.		1		
Тема 1.1 Эстетическая культура	Содержание учебного материала		4		
	5.	Этика как способ познания действительности.	1	О 2. с. 11-18	
	6.	Эстетический вкус и его значение в профессии официант, бармен	1		
	7.	Внешний облик официанта, бармена. Эстетика интерьера помещений	1	Провести тренинг	
	8.	предприятий общественного питания. Эстетика сервировки стола.	1		
Раздел 2. Психологические типы людей			20/8		ОК 01-06, ПК1.2-1.4, ПК2.2, ПК 2.6
Тема 2.1. Индивидуальные	Содержание учебного материала		8/4		
	9.	Психология личности: темперамент, характер,	1	О 2. с. 92-102	

особенности личности в деловом общении		направленность и мировоззрение.		ЛР 1-15	
	10.	Характер и воля.	1		
	В том числе практических и лабораторных занятий		2		
	11.	Практическое занятие № 2. Самодиагностика индивидуальных особенностей. Психологическое тестирование: «Умеете ли вы излагать свои мысли».	1		Провести психологическое тестирование
	12.		1		
	13.	Способность – важное условие успеха в профессиональной деятельности.	1		О 2. с. 102-109
	14.	Эмоции и чувства.	1		
	В том числе практических и лабораторных занятий		2		
	15.	Практическое задание № 3. Психологические тесты: «Типы темперамента», «Эмоциональная чувствительность»	1		Провести психологическое тестирование
	16.		1		
Тема 2.2 Психологические защиты. Барьеры в общении	Содержание учебного материала		4/2		
	17.	Что такое психологические защиты. Общие характеристики защитных механизмов	1	О1. с. 207-215	
	18.	Стратегии защиты. Барьеры в общении	1		
	В том числе практических и лабораторных занятий		2		
	19.	Практическое занятие № 4. Построение конструктивного диалога в процессе общения. Тренинг по выработке коммуникативных умений и навыков	1	Провести тренинг	
	20.		1		
Тема 2.4 Конструктивное общение. Контроль эмоций	Содержание учебного материала		4		
	21.	Способы снижения эмоциональной напряженности. Управление своими эмоциями и чувствами	1	О 1. с. 247-250	
	22.	Умение слушать. Виды слушания	1	О 1. с. 127-136	
	23.	Методы развития коммуникативных способностей	1	Провести анализ методов	
	24.	Методы развития коммуникативных способностей	1		
Тема 2.5 Культура общения в профессиональной	Содержание учебного материала		4/2		
	25.	Средства вербального и невербального общения. Основные правила поведенческого этикета.	1	О 1. с.8-20	



сфере	26.	Приёмы саморегуляции. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость,	1			
	В том числе практических и лабораторных занятий		2			
	27.	Практическое занятие № 5. Разработка макета профессионального имиджа официанта, бармена. Решение ситуационных задач по саморегуляции	1	Деловая игра		
	28.		1			
Раздел 3. Деловое общение и конфликты			8/2		ОК 01-06, ПК1.2-1.4, ПК2.2, ПК 2.6 ЛР 1-15	
Тема 3.1 Конфликт. Стили разрешения конфликтов	Содержание учебного материала		2/1			
	29.	Что такое конфликт? Типы конфликтов. Конфликтная ситуация	1	О 2. с. 72-75		
	В том числе практических и лабораторных занятий					
	30.	Практическое занятие № 6. Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций».	1	Решение задач		
Тема 3.2 Причины конфликтов в организации	Содержание учебного материала		4/1			
	31.	Этапы разрешения конфликта. Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта.	1	О 2. с.75-78		
	32.	Непроизводственные причины конфликтов. Кодекс поведения в конфликте. Понятие этики. Этика в неформальном общении. Правила поведения в служебной обстановке	1			
	33.	. Корпоративная этика. Нарушение этических норм. ультура преобразования и разрешения конфликтов».	1	О 2. с.56-61		
	В том числе практических и лабораторных занятий		1			
	34.	Практическое занятие № 7. Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации. «Культура преобразования и разрешения	1	О 2. с.56-61		
35-36 Промежуточная аттестация в форме Дифференцированного зачета			2			
Всего:			36			

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.** Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: учебный кабинет «Гуманитарных и социальных дисциплин»,

Оборудование учебного кабинета:

- Доска учебная;
- Рабочее место преподавателя;
- Ученические столы и стулья (по числу обучающихся);
- Шкафы для хранения методического материала;
- Раздаточный дидактический материал

Технические средства обучения:

- Компьютер;
- Средства аудиовизуализации;
- Плазменный телевизор;

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основные источники:

1. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст]: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Изд. 4-е. – Ростов на Дону: Феникс, 2019. – 317, с. – — ISBN 978-5-222-31565-1. Текст: непосредственный

2. Шеламова Г. М. Ш42 Деловая культура и психология общения : учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 18-е изд., стер. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с. ISBN 978-5-4468-8442-1 Текст: непосредственный

Дополнительные источники:

1. Федцов В.Г. Культура сервиса: учебно-практическое пособие для студ. учреждений сред.проф. образования – М.: ПРИОР, 2015

2. Усов В.В. Деловой этикет: Учебное пособие для студ. учреждений сред.проф. образования – М.: ИЦ «Академия», 2015 – 400с.

Электронные источники

1. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
2. Конфликтология  
<http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>
3. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Соблюдать правила протокола и этикета</p> <p>Использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя</p> <p>Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности</p> <p>Использовать саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>Умеет соблюдать правила протокола и этикета</p> <p>Использует приемы общения с учетом возраста, статуса гостя</p> <p>Определяет тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности</p> <p>Использует саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменного/устного опроса;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- оценки результатов внеаудиторной, (самостоятельной) работы;</li> <li>- докладов, рефератов;</li> <li>- теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменных / устных ответов,</li> <li>- тестирования.</li> </ul>
<p>Базовые понятия психологии общения</p> <p>Основные подходы в изучении проблемы общения</p> <p>Основы протокола и этикета, нормы профессиональной этики; Эстетику внешнего облика официанта, бармена</p> <p>Функции и характеристики обратной связи в общении</p> <p>Основные механизмы воздействия на партнера по общению</p> <p>Причины и факторы затрудненного общения.</p>	<p>Знает базовые понятия психологии общения</p> <p>Знает основные подходы в изучении проблемы общения</p> <p>Знает основы протокола и этикета, нормы профессиональной этики;</p> <p>Знает эстетику внешнего облика официанта, бармена</p> <p>Знает функции и характеристики обратной связи в общении</p> <p>Знать основные механизмы воздействия на партнера по общению</p> <p>Знать причины и факторы затрудненного общения.</p> <p>Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес</p>	