**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение**

**Калужской области «Калужский колледж экономики и технологий»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

общепрофессионального цикла

**Основы культуры профессионального общения**

программы профессионального обучения

по профессии **Официант**

Калуга 2022

D:\кабинет 3,1\ДОКУМЕНТЫ\Мои документы\Допобразование 2020\Программа профессионального обучения Официант 2022 9 месяцев сентябрь 2022\Рабочие программы\ОП 01 Основы культуры проф общения  Официант\Untitled.FR12.tif

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1. **ПАСПОРТ РаБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| 1. **условия реализации учебной дисциплины** |  |
| 1. **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы культуры профессионального общения**

**1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы профессионального обучения квалифицированных рабочих разработана с учетом профессионального стандарта Официант (Регистрационный № 910н, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 01 декабря 2015 г. № 681.)

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы:** общепрофессиональная дисциплина профессионального цикла

**1.3Цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной 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 учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

* 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, озникающих в профессиональной деятельности.

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы:**

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **36**часов.

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
   1. **Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **36** |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 10 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося** | **Объём часов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Тема 1.**  **Эстетическая**  **и этическая культура.** | **Содержание учебной дисциплины.** | **6** |
| 1.Общие сведения о дисциплине. Содержание курса. Предмет, цели и задачи курса. Общие сведения об эстетической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Деловой этикет и его принципы. Словесный этикет. Жесты или невербальный этикет. | 3 |
| 2.Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка. Визитные карточки в деловой жизни. Деловой протокол. Поведение за столом и других местах. Интерьер рабочего помещения. Сувениры и подарки в деловой сфере. Имидж делового человека. Этикет деловых отношений. Особенности национальной этики. | 3 |
| **Практическая работа** | **4** |
| 1.Решение профессиональных задач «Организация рабочего пространства», «Применение правил делового этикета». Написание деловых писем. | 2 |
| 2.Демонстрационно - ролевая игра «Переговоры по телефону». Презентация визитной карточки.Изучение корпоративного имиджа в сфере обслуживания. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | - |
| 1.Подготовка информационных сообщений по темам: Роль этикета в моей будущей профессии.Значение культуры речи в профессиональной карьере. Подготовка презентаций по теме: Эстетика внешнего облика официанта, бармена. Правила делового протокола. Этикет в профессиональной деятельности официанта, бармена. |
| **Тема 2.**  **Индивидуальные особенности личности в деловом общении.** | **Содержание учебной дисциплины** | **6** |
| 1.Психология человека. Эмоциональный мир личности. Характер и темперамент личности. | 3 |
| 2.Воля. Способности – важное условие в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства. | 3 |
| **Практическая работа** | **2** |
| 1.Психология познавательных процессов: Тест «Таблицы Шульте». Тренировка и развитие памяти. Тест «Логические закономерности». Тест «Особенности творческого воображения». Тест «Распределение и переключение внимания». Тест «Опросник Айзенка по определению темперамента». Тест «Определение общих способностей». |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | - |
| Подготовка информационных сообщений по темам: Психические свойства личности. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. |
| **Тема 3.**  **Психологические аспекты делового общения.** | **Содержание учебной дисциплины** | **8** |
| 1.Общение – основа человеческого бытия. Классификация видов общения. Функции общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. | 4 |
| 2.Общение как взаимодействие. Вербальное и невербальное общение. Успех делового общения. Резюме. Собеседование при поступлении на работу. | 4 |
| **Практическая работа** | **2** |
| Применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Освоение различных техник и приемов общения. Решение профессиональных задач. |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | - |
| Подготовка информационных сообщений по темам: Психологические особенности делового общения и его специфика 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 официанта, бармена. |
| **Тема 4.**  **Конфликты в деловом общении.** | **Содержание учебной дисциплины:** | **6** |
| 1.Конфликт и его структура. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. | 4 |
| 2.Стратегия и правила поведения в конфликтах. | 2 |
| **Практическая работа** | **2** |
| Решение профессиональных задач. «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях».Решение ситуационных задач «Правила поведения в конфликтах». |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | - |
| 1.Подготовка электронной **презентации** по теме: Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. Подготовка к дифференцированному зачёту. |
| **ВСЕГО:** | **36** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**

**3.1.Материально – техническое обеспечение.**

Учебный кабинет деловой культуры.

**Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места – 30;

- рабочее место преподавателя;

- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

**3.2. Информационное обеспечение, перечень рекомендуемых учебных изданий и Интернет – ресурсов, дополнительной литературы.**

**Обязательная литература:**

* Г.М. Шеламова «Этикет делового общения»: учебное пособие для сред. проф. образования; 6-е издание, стер., - М.: Издательский центр «Академия», 2016.-192с.
* Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения»: учебник для сред. проф. образования; 11-е издание, перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016г. – 192с.

**Интернет – ресурсы:**

Общий этикет – электронная энциклопедия.

Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия 2015г. Современная электронная универсальная энциклопедия.

[www.sovtorg.panor.ru](http://www.sovtorg.panor.ru) - сайт «Современная торговля»

www, retailer, ru - сайт Сообщества профессиональной розничной торговли

www, reteilerclub. ru - учебно-информационный проект Супер- розница

www, е- mm. ru - сайт «Модный магазин. Журнал для профессионалов»

**Дополнительная литература:**

* Т.Г. Григорьева «Основы конструктивного общения»: практикум. 2-е издание, исправ. и доп.; Новосибирск: Издательство Новосибирского университета, 1999 – 121с.
* С.М.Емельянов «Практикум по конфликтологии». 2-е издание, доп. и перераб., СПб.: Питер, 2013 – 400с.
* Кошевая, И. П., Канке, А.А.Профессиональная этика и психология делового общения.-М.: ИД «Форум»:ИНФРА-М,2014. - 304 с - ISBN: 978-5-8199-0374-2, 978-5-16-003441-6
* Лисенкова, О.Ю. Этика и психология деловых отношений, Москва, Дрофа 2014. - 336 с ISBN:: 5-89502-404-*1*.
* Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.:Академия,2016.-224с.
* Сорокина Л.С. Основы делового общения, Москва, Дрофа, 2015.
* Л.А.Попов Этика. Курс лекций, Москва: Центр, 1998 – 160с.
* Л.Д.Столяренко Психология делового общения и управления. Серия «Учебники 21века «, Ростов-на-Дону, «Феникс», 2014 – 512с.
* Л.Д.Столяренко Основы психологии. Ростов-на-Дону, Издательство «Феникс», 1997-736с.
* Н.Н.Ежова Научись общаться!: коммуникативные тренинги. Ростов-на-Дону, «Феникс», 2015-249с.
* М.С.Мириманова Кофликтология. Учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 – 320с.
* С.Емельянов. Практикум по конфликтологии. 2-е изд. доп. и перераб. – СПб.: Питер, 2013 – 400с.
* Н.Ф.Вишнякова Конфликтология. Учебное пособие, 3-е изд.-Мн.: Университетское, 2002 – 318с. 1.Н.Ф.Вишнякова Конфликтология. Учебное пособие, 3-е изд.-Мн.: Университетское, 2014 – 318с.
* Карнеги,Д. Как завоевывать и оказывать влияние на людей. - М., Прогресс,1984. – 320 с. - ISBN 985-14-1051-9
* Кубейн, Н.Р. Как стать великим продавцом, - М.: Эксмо, 2016. -208с. - ISBN: 0-939975-13-0
* Л.А.Попов Этика. Курс лекций, Москва: Центр, 1998 – 160с.
* Томилов В.В. Культура предпринимательства.- СПб.: Питер, 2014 . – 368. ISBN: 0-939975-13-0
* Язык жестов. Кристина Айслер-Мертц / Пер. с нем. К. Давыдовой. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2014. — 160 с. — ISBN 5-8183-0323-3.

**4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.**

Контроль и оценка результатов усвоения учебной дисциплины осуществляется в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения письменных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, презентаций, сообщений.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **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 | Устный опрос  Внеаудиторная самостоятельная работа  Практикум по решению ситуационных задач  Выполнение тестовых заданий  Психологический практикум  Тестирование |
| **ЗНАТЬ:** |  |
| - 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 | Внеаудиторная самостоятельная работа  Практикум по решению ситуационных задач  Выполнение тестовых заданий  Психологический практикум  Устный опрос  Тестирование |