Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины

Основы культуры профессионального общения

Профессия
43.01.01 Официант, бармен

Форма обучения: *очная*

Вологда - 2017 г.

Рассмотрена цикловой комиссией
Технологии и сервиса
Протокол № 1 от 06 сентябрь 2017 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ М.И. Гадаева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____ А.А.Дроздова

Организация - разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик:
Майорова Наталия Васильевна, преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиям ФГОС и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж председатель _____ Карат М.Г.

Место работы, должность подпись Ф.И.О.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ	18
6. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология и этика профессиональной деятельности

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (ППКРС) в соответствии с ФГОС СПО по профессии 100114.01 Официант, бармен

Программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области пищевой промышленности при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Вариативная часть циклов ППССЗ, ОП (общепрофессиональные дисциплины)

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;

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа;
самостоятельной работы обучающегося 14 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*48*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*34*
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	*16*
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)*	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*14*
в том числе:	
Работа с конспектом и литературой	*6*
Подготовка отчета «Самоанализ по результатам тестовых заданий»	*3*
Подготовка сообщения на тему «Невербальные средства общения в профессиональной деятельности обучающегося», «Этический кодекс, как основа поведения работника общественного питания»	*3*
Подготовка работы на тему «Личная профессиональная программа развития» (в форме ментальной карты).	*2*
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология и этика профессиональной деятельности

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Максим. количество часов	Обязательное количество часов		Сам. работа	Уровень освоения/ компетенции
			Теор	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7
Тема1. Психологические особенности личности и их проявление в профессиональной деятельности технолога	**Содержание учебного материала**	**16**	**8**	**2**	**6**	
	1 Психология как наука о закономерностях и механизмах психической деятельности человека. Значение отраслей психологии в профессиональной деятельности технолога общественного питания (психология общения, труда, социальная и возрастная психология)	3	2		1	2,3/ ОК 01 ПК 6.3
	2 Закономерности психической деятельности человека. Роль познавательных и эмоционально-волевых процессов в сфере организации обслуживания	3	2		1	2,3/ ОК 03 ПК 7.2
	3 Индивидуально-психологические особенности личности. Учет особеиностей темперамента и характера в профессиональных отношениях и деятельности.	3	2		1	2,3/ ОК 02 ПК 7.2
	4 Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности официанта, бармена. Условия, определяющие профессиональную мотивацию. Факторы успешности.	3	2		1	2,3/ ОК 08 ПК 7.4
	Практические занятия			**2**		
	8 Типология гостей (анализ подборки видеосюжетов)	4		2	2	2,3/ ОК 08 ПК 7.2
	Самостоятельная работа обучающихся:				6	2,3/

	выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой; разработка «Личной профессиональной программы развития»; подготовка отчетов «Самоанализ по результатам тестовых заданий»						ОК 01, 03, 08 ПК 6.3, 7.4, 7.2
Тема2 Социально-психологические аспекты межличностных отношений	**Содержание учебного материала**		**27**	**6**	**14**	**7**	
	1 Психологические аспекты общения. Общение с собеседниками различных психотипов. Влияние первого впечатления. Организация пространства и зоны общения. Механизмы процесса восприятия: идентификация, рефлексия, эмпатия.		2	2			*2,3/* ОК 04 ПК 7.5
	2 Межличностные отношения в коллективе. Групповые нормы и ценности. Психологическая совместимость. Условия создания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе		2	2			*2,3/* ОК 06-07 ПК 6.3
	3 Конфликты в сфере общественного питания: причины, виды, динамика развития. Психологические и нравственные последствия конфликтов.		2	2			
		Практические занятия			**14**		*2,3/* ОК 01 ПК 7.5
	4	Что мешает профессиональному общению? (в форме тренинговых упражнений)	3		2	1	*2,3/* ОК 04 ПК 7.5
	5	Расскажите о меню (в форме деловой игры)	3		2	1	*2,3/* ОК 04 ПК 7.4
	6	Ключевые фразы обращения (в форме деловой игры)	3		2	1	*2,3/* ОК 04 ПК 7.2
	7	Приёмы активного и пассивного слушания (в форме деловой игры с элементами тренинговых упражнений)	3		2	1	*2,3/* ОК 04 ПК 7.5
	8	Вы меня слышите? (в виде тренинговых упражнений)	3		2	1	*2,3/* ОК 04 ПК 7.5
	9	Конфликтов с гостем не бывает (в форме деловой игры)	3		2	1	*2,3/* ОК 01 ПК 7.5
	10	Решение ситуационных задач на тему «Особенности поведения в конфликте» (на основе просмотра видеосюжетов)	3		2	1	*2,3/* ОК 01

							ПК 7.5
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщений Работа с конспектом, литературой					7	2,3/ ОК 06-07 ПК 6.3, 7.5; 7.4
Тема 3 **Этика делового общения, как социально-психологическая основа профессиональных деловых отношений**	**Содержание учебного материала**	**3**	**2**	**0**	**1**		
	1 Понятие о морали, этике, нравственности. Критерии социального поведения людей. Профессиональная этика и этикет. Основные правила в трудовом коллективе.	3	2		1		2,3/ ОК 05, 09 ПК 6.3
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщений						2,3/ ОК 05, 09 ПК 6.3
	4 **Дифференцированный зачет**	2	2				
	Всего:	**48**	**18**	**16**	**14**		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

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
- учебная доска
- комплекты учебно-наглядных пособий для практических работ в том числе видеосюжеты и мультимедийные презентации по теме «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтных ситуациях» и «Ошибки в общении с гостями», «Типология гостей».
- Технические средства обучения: мультимедиапроектор, DVD-плеер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

А) Нормативно – правовые акты

1. Конституция Российской Федерации : от 30.12.2008 № 6-ФКЗ (в действующей редакции) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации Ч. 1,2,4 М., 2007. (в действующей редакции) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (ТК РФ) (в действующей редакции) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.

Б) Основные источники

4. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Текст] : учеб. пособие для спо / Н. С. Ефимова. - М. : ИД Форум - Инфра-М, 2015. - 191, [1] с.

В) Дополнительные источники

5. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; ред. Г. В. Бороздина. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с.

6. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.:2010.- 384с.
7. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.:ИНФРА-М, 2013.-383 с.
8. Кононович К. Игры в тренинге. – Спб.: 2010.-128с.
9. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для спо / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 304 с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 298-300
10. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Учебное пособие. – Спб.: Питер, 2005.- 240с.
11. Маклаков А.Г. Общая психология. – СПб.: Питер, 2008.- 583с.
12. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н.Лавринанко - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.-415с.
13. Самыгин С.И.. Деловое общение: учеб. пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 3-е изд., стер. - М. : КноРус, 2012.

Г) Периодические издания

14. Ежемесячный информационный журнал «Общепит: бизнес и искусство»
15. Ежемесячный рекламно-информационный журнал «Современный ресторан»

Д) Интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Электронный адрес
1	Техэксперт	http://docs.cntd.ru/document
2	Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания	http://www.horeca.ru/
3	Сводный каталог переодики библиотек России	http://mars.arbicon.ru/
4	Форум Мир ресторатора	http://forum.mir-restoratora.ru/
5	Форум Общепит	http://bishelp.ru/forum/
6	Словари по этике и психологии	http://ethics.academic.ru/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Умения	
соблюдать правила протокола и этикета; применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;	Защита практической работы
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Защита практической работы
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	
Знания	
основы протокола и этикета;	Устный опрос
нормы профессиональной этики;	Устный опрос
эстетику внешнего облика официанта, бармена;	Устный опрос
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;	Устный опрос
механизмы взаимопонимания в общении;	Устный опрос
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	Устный опрос

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1. Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.	Демонстрация умений выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Оценка на практических занятиях*
ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.	Демонстрация умений обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.	Демонстрация умений обслуживать массовые банкетные мероприятия.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.	Демонстрация умений обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ПК 2.1. Выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию.	Демонстрация умений выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических*

		занятиях
ПК 2.3. Эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания.	Демонстрация умений эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ПК 2.5. Изготавливать определенный ассортимент кулинарной продукции.	Демонстрация умений изготавливать определенный ассортимент кулинарной продукции.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ПК 2.7. Изготавливать смешанные напитки, в том числе коктейли, различными методами, горячие напитки.	Демонстрация умений изготавливать смешанные напитки, в том числе коктейли, различными методами, горячие напитки.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии; -участие в мероприятиях способствующих профессиональному развитию	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов её достижения,	- демонстрация способов и методов выполнения профессиональных задач; -оценивание	Устный экзамен

определённых руководителем.	результатов своей деятельности, их эффективность и качество	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	- демонстрация навыков классификации и обобщения информации, пользование разнообразной справочной литературой и электронными ресурсами	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения; - демонстрация умения выбирать стиль общения в зависимости от ситуации	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	- ориентация на воинскую службу с учетом профессиональных знаний	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике

Сформированность компетенций (в т. ч. частичная для общих) определяется по завершении освоения программы дисциплины и может быть подтверждена как изолированно, так и комплексно. В ходе дифференцированного зачета предпочтение следует отдавать комплексной оценке.

Объекты оценивания (У, З)	**Основные показатели оценки результатов**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
соблюдать правила протокола и этикета; применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;	Демонстрация способности применения правильно выбранных техник и приёмов в процессе общения	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Демонстрация способности верного выбора и своевременного применения приемов саморегуляции поведения в процессе общения	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	Демонстрация способности определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
основы протокола и этикета;	Демонстрация знаний о взаимосвязи основ протокола и этикета	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
нормы профессиональной этики;	Демонстрация знаний о целях, функциях, видах и уровнях общения, нормах профессиональноцй этики;	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*

эстетику внешнего облика официанта, бармена;	Демонстрация знаний о роли и ролевых ожиданиях в общении, эстетике внешнего облика официанта, бармена	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;	Демонстрация знаний о видах социальных взаимодействий	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
механизмы взаимопонимания в общении;	Демонстрация знаний о механизмах взаимопонимания в общении	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	Демонстрация знаний о технике и приемах общения, правилах слушания, ведения беседы, убеждения	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*

5. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

5.1. Официант, бармен должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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 её достижения, определённых 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)

Официант, бармен должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

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 2.1. Выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию.

ПК 2.3. Эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания.

ПК 2.5. Изготавливать определенный ассортимент кулинарной продукции.

ПК 2.7. Изготавливать смешанные напитки, в том числе коктейли, различными методами, горячие напитки.