МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КУРТАМЫШСКОЕ СПЕЦИАЛЬНОЕ УЧЕБНО-ВОСПИТАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗАКРЫТОГО ТИПА»

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

43.01.01 Официант, бармен

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:
00FB5C9870B52A53AB5154115ED212953B
Владелец: Сердюкова Ольга Анатольевна
Действителен: с 25.03.2026 до 18.06.2027

2025 г.

Программа учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» разработана в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования, (далее – СПО) по профессии 43.01.01 Официант, бармен, примерной рабочей программой учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» для профессиональных образовательных организаций, разработанной ФГБОУ ДПО ИРПО, 2024г, утвержденной ФУМО СПО по УГПС 43.00.00, Протокол № 18 от 10.10.2024г.

	Фамилия, имя, отчество составителя (разработчика)	**Квалификационная категория**	**Должность**
1	Баёва Лариса Семеновна	высшая	преподаватель

Рассмотрено на заседании МК преподавателей, мастеров производственного обучения			
	Фамилия, имя, отчество председателя МК	**Дата заседания МК**	**№ протокола**
1	Орлова Татьяна Владимировна	20.05.2025	6

Согласовано на заседании методического совета	
Дата заседания МС	**№ протокола**
23.05. 2025	7

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ	4
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Цель и место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Цель дисциплины «ОП.01 Основы культуры профессионального общения»: формирование профессионала с определенными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности, а также способствующими повышению культуры обслуживания потребителей.

Дисциплина «ОП.01 Основы культуры профессионального общения» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы по профессии 43.01.01 Официант, бармен.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1-7, ПК 1.2-1.4, ПК 2.2, ПК 2.6.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	**Уметь**	**Знать**
ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4, ПК 2.2 ПК 2.6 ОК 5	соблюдать правила протокола и этикета; применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приёмы общения с учётом 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем в часах**
Объем образовательной программы учебной дисциплины	**42**
в т. ч.:	
теоретическое обучение	14
практические занятия	22
самостоятельная работа	2
консультация	2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	2

1.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Код Н/У/З
1	*2*	*3*	*4*	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		**2**		
Тема 1.1. Введение	**Содержание учебного материала**	2		
	Назначение учебной дисциплины. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		ОК 01-05 ОК 09	
	Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Виды социальных взаимодействий. Механизмы взаимопонимания в общении.			
	Самостоятельная работа обучающихся			
Раздел 2. Эстетическая и этическая культура		**4**		
Тема 2.1. Этика и эстетика профессиональной деятельности	**Содержание учебного материала**	2	ОК 01-05 ОК 09	
	Общие сведения об эстетической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание.			
	Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика.			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	В том числе практических и лабораторных занятий 1. Нормы профессиональной этики официанта. 2. Эстетика внешнего облика официанта	2		
Раздел 3. Этикет и имидж делового человека		**10**		
Тема 3.1. Этикет в деловых	**Содержание учебного материала**	3	ОК 01-05, ОК 09 ПК 1.2-1.4 ПК 2.2	
	Деловой этикет и его принципы. Деловой протокол.			

контактах.			ПК 2.6	
Имидж и профессия.	Поведение за столом.			
	Особенности национальной этики.			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	В том числе практических и лабораторных занятий	7		
	1.Заповеди делового этикета Джен Ягер. 2. Имидж делового человека. 3. Разработка эскиза форменной одежды официанта. 4. Деловое общение. Его виды и формы. Деловая беседа. 5. Стили общения. 6. Деловая переписка. 7. Культура телефонного общения.			
Раздел 4. Личность и её индивидуальные особенности		**8**		
Тема 4.1 Психология человека	**Содержание учебного материала** Познавательная психическая деятельность человека: ощущение, восприятие, память, воображение, мышление. Внимание. Его особенности.	2		
Тема 4.2 Эмоции и чувства человека	**Содержание учебного материала** Эмоции и чувства человека. Виды, особенности проявления**.**	2		
Тема 4.3 Характер и темперамент личности	**Содержание учебного материала** Темперамент. Понятие и свойства. Типология темперамента. **В том числе практических и лабораторных занятий** 1. Психологическая характеристика основных типов темперамента: флегматик, меланхолик. 2. Психологическая характеристика основных типов темперамента: холерик, сангвиник. 3. Определение доминирующего типа темперамента по заданным ситуациям.	1 3		
Раздел 5. Психологические аспекты делового общения		**8**		
Тема 5.1. Психологически	**Содержание учебного материала**	2	ОК 01-05 ОК 09	
	Общение - основа человеческого бытия.			

е особенности делового общения. Коммуникация.	Психологические особенности делового общения. Особенности общения официанта с клиентами.		ПК 1.2-1.4 ПК 2.2 ПК 2.6	
	Вербальная коммуникация. Её особенности.			
	Невербальная коммуникация. Её особенности.			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	В том числе практических и лабораторных занятий 1.Условия, принципы, элементы эффективной коммуникации. 2. Приёмы эффективной коммуникации. 3. Вербальная коммуникация. Изучение стилей устной и письменной речи 4. Невербальная коммуникация. Позы и жесты.	4		
Раздел 6. Конфликты в деловом общении		**8**		
Тема 6.1. Конфликт. Его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	**Содержание учебного материала**		ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.2 ПК 2.2 ПК 2.6	
	Понятие конфликта. Структура конфликта. Субъекты и участники. Конфликтное взаимодействие.	2		
	Эмоциональное реагирование и саморегуляция.			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	В том числе практических и лабораторных занятий 1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соревнование приспособление, избегание. 2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: компромисс, Сотрудничество. 3. Стадии конфликта. Пути выхода из конфликта 4. Правило решения конфликтов LAST в сфере обслуживания 5. Алгоритм работы с жалобами гостей в ресторане 6. Решения конфликтных ситуаций, происходящих в ресторане	6		
Консультации (в рамках промежуточной аттестации)		2		
Промежуточная аттестация		2		
Всего:		42		

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Культуры профессионального общения», оснащенный в соответствии с п.6.1.2.1 образовательной программы по профессии «Официант, бармен».

Оборудование учебного кабинета: .
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска мельная;
- открытый стеллаж для учебников, пособий.

Технические средства обучения:
- ноутбук с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор;
- экран.

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 образовательной организацией 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.

3.2.1. *Основные печатные издания*

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Уч. пособ. 2- изд., испр. Мн.: ООО «Новое знание», 2016 . 328 с.
2. Бакирова Г.Х. Психологические аспекты делового общения. СПб., 2021.
3. Костромина, С.Н., Психология делового общения : учебник / С.Н. Костромина, Е.В. Зиновьева, Н.Л. Москвичева, ; под ред. Н.В. Бордовской. — Москва :КноРус, 2022. — 291 с.
4. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. и др.; Под ред. проф. Лавриненко В.Н. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2017. – 279 с.
5. Зиновьева, Е.В., Психология делового общения. Практикум : учебное пособие / Е.В. Зиновьева, С.Н. Костромина, Н.Л. Москвичева, ; под ред. Н.В. Бордовской. — Москва :КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-08938-5. — URL:https://book.ru/book/941780 — Текст : электронный.
6. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Ростов н/Д., 2016.
7. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия : учеб.пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М. : Академия, 2015. – 64 с. – (Торговля, сервис).
8. Шеламова, Г.М. Этикет делового общения. Учебник/ Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2015. –196с.
9. Цветков, В.Л., Психология профессионального общения : учебное пособие / В.Л. Цветков, В.А. Юренкова. — Москва : Юстиция, 2021. — 240 с.
10. Этика деловых отношений: учебник / [В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др.]. - М. : ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2017. - 176 с. - (Профессиональное образование).

3.2.2. *Дополнительные источники*

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва :КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/935765

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва :КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/943022

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В.В. Киселев. — Москва :КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/942975

4. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/7700

5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488- 0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797

6. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104697

7. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5- 4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL:https://profspo.ru/books/864722

8. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899

9. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва :КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/945172

3..Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет: учебное пособие для среднего профессионального образования / Б.А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023.— 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	Методы оценки
Умет: соблюдать правила протокола и этикета; использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; использовать саморегуляции поведения в процессе	Демонстрирует умения соблюдать правила протокола и этикета; использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; использовать саморегуляции поведения в процессе	Экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике Диагностика (тестирование, контрольные работы)
Знает: базовые понятия психологии общения; основные подходы в изучении проблемы общения; знать основы протокола и этикета, нормы профессиональной этики;	Демонстрирует знания базовые понятия психологии общения; основные подходы в изучении проблемы общения; знать основы протокола и этикета, нормы профессиональной этики;	