

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 17.10.2025 16:30:46

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5846642a1cbe061

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А.Шебзухова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Профессия СПО 43.01.01 Официант, бармен

Форма обучения очная

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 01 Основы культуры профессионального общения разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант, бармен, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 июня 2013 г. N 466, примерной основной образовательной программы по специальности 43.01.01 Официант, бармен с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

- 1 Зоболева Л.А., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ
фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

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

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина входит в профессиональный цикл подготовки общепрофессиональных дисциплин и изучается во 2 семестре.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

уметь:

- 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.

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. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость 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).

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Профессиональными компетенциями:

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 2.2. Обслуживать потребителей бара, буфета.

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

66 академических часов, из них:

18 академических часов – самостоятельная работа

48 академических часов – аудиторные занятия, из них:

26 академических часов – практическая подготовка.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах			Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции, в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки	СРС	
	Раздел 1. Культура профессионального общения как учение	2	10	10	4	собеседование
1	Тема 1. Предмет, задачи культуры профессионального общения.	2	2	2		

2	Тема 2. Методы психологических исследований.	2	2	2		
3	Тема 3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре культуры профессионального общения.	2	2	2	2	
4	Тема 4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения.	2	2	2	2	
5	Тема 5. Мораль, ее сущность, структура и функции.	2	2	2		
	Раздел 2. Психологические основы профессионального общения	2	6	6	6	собеседование реферат
6	Тема 6. Психология общения	2	2	2	2	
7	Тема 7. Коммуникации и ее особенности	2	2	2	2	
8	Тема 8. Межличностное взаимодействие Интерактивная сторона общения.	2	2	2	2	
	Раздел 3. Психология конфликта	2	4	4	4	собеседование реферат
9	Тема 9. Конфликты и его структура	2	2	2	2	
10	Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности	2	2	2	2	
	Раздел 4. Национальные особенности профессионального общения	2	4	4	4	собеседование
11	Тема 11. Особенности профессионального общения и этикета.	2	2	2	2	
12	Тема 12. Проблема толерантности в системе профессионального общения.	2	2	2	2	
	ИТОГО		24	24	18	Дифференцированный зачет

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1	Раздел 1. Культура профессионального общения как учение Тема 1. Предмет, задачи культуры профессионального общения. Классификация ценностей по виду отношений	проблемная лекция	2
2	Тема 2. Методы психологических исследований. Этическая культура и воспитание.		2
3	Тема 3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре культуры профессионального общения. Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь.	в форме практической подготовки	2
4	Тема 4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения.	в форме практической	2

	Условия формирования личности.	подготовки	
5	Тема 5. Мораль, ее сущность, структура и функции. Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка. Нравственность личности.		2
6	Раздел 2. Психологические основы профессионального общения Тема 6. Психология общения. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни, и функции общения.	лекция-дискуссия	2
7	Тема 7. Коммуникации и ее особенности. Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности.		2
8	Тема 8. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения. Понятие и характеристика. Формы интерактивного взаимодействия.	в форме практической подготовки	2
9	Раздел 3. Психология конфликта Тема 9. Конфликты и его структура Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура.		2
10	Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность.		2
11	Раздел 4. Национальные особенности профессионального общения Тема 11. Особенности профессионального общения и этикета Основные принципы этикета на Северном Кавказе.	мультимедиа лекция	2
12	Тема 12. Проблема толерантности в системе профессионального общения. Проблема национального характера и менталитета.		2
	ИТОГО		24

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование интерактивных форм	Часы
1	Раздел 1. Культура профессионального общения как учение Тема 1. Предмет, задачи культуры профессионального общения. Проблема культуры в становлении профессионального общения	в форме практической подготовки	2
2	Тема 2. Методы психологических исследований.	в форме	2

	Психологическое исследование: требования к организации и его этапы. Классификация методов исследования	практической подготовки	
3	Тема 3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре культуры профессионального общения. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание.	в форме практической подготовки	2
4	Тема 4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения. Темперамент. Характер.	в форме практической подготовки	2
5	Тема 5. Мораль, ее сущность, структура и функции. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.		2
6	Раздел 2. Психологические основы профессионального общения Тема 6. Психология общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	Семинар – круглый стол	2
7	Тема 7. Коммуникации и ее особенности. Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.	в форме практической подготовки	2
8	Тема 8. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения. Проявление интерактивного аспекта общения. Основные принципы интерактивного общения.	в форме практической подготовки	2
9	Раздел 3. Психология конфликта Тема 9. Конфликты и его структура Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.	в форме практической подготовки	2
10	Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	в форме практической подготовки	2
11	Раздел 4. Национальные особенности профессионального общения Тема 11. Особенности профессионального общения и этикета Национальные особенности этики и общения.	Семинар – круглый стол в форме практической подготовки	2
12	Тема 12. Проблема толерантности в системе профессионального общения. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.	в форме практической подготовки	2
	ИТОГО		24

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
1	Тема 3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре культуры профессионального общения Вид самостоятельной работы: конспектирование источников	Собеседование	2
2	Тема 4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения Вид самостоятельной работы: конспектирование источников	Собеседование	2
3	Тема 6. Психология общения Вид самостоятельной работы: Написание реферата на тему: 1. Вербальное средство общения. 2. Не вербальные средства коммуникации. 3. Что изучает проксемика, таксика?	Реферат	2
4	Тема 7. Коммуникации и ее особенности. Вид самостоятельной работы: конспектирование источников	Собеседование	2
5	Тема 8. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения. Вид самостоятельной работы: конспектирование источников	Собеседование	2
6	Тема 9. Конфликты и его структура Вид самостоятельной работы: конспектирование источников	Собеседование	2
7	Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности. Вид самостоятельной работы: Написание реферата на тему: 1.Виды конфликтов. 2.Выходы из конфликтных ситуаций	Реферат	2
8	Тема 11. Особенности профессионального общения и этикета. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение темы	Собеседование	2
9	Тема 12. Проблема толерантности в системе профессионального общения Вид самостоятельной работы: конспектирование источников	Собеседование	2
	Итого за 2 семестр		18

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2 семестр – дифференцированный зачет

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1 Основные источники:

1. 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87797.html>.

2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

3. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

4.1.2 Дополнительные источники:

1. Мандель, Б.Р. Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. — 390 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496625>

2. Шацкая, М. Ф. Русский язык и культура делового общения : учебно-методическое пособие / М. Ф. Шацкая. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2019. — 120 с. — ISBN 978-5-9935-0407-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88767.html>

3. Усанова, О. Г. Профессиональное речевое общение : учебно-методическое пособие / О. Г. Усанова. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87212.html>

4. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>

5. Богданова, Ю. З. Тренинг профессионально-ориентированных

риторики, дискуссии и общения : практикум / Ю. З. Богданова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — ISBN 978-5-4486-0212-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:<http://www.iprbookshop.ru/71593.html>

4.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания для практических занятий.
2. Методические указания для самостоятельной работы.

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. psychology-online.net - сайт «Научная и популярная психология».
2. flogiston.ru - сайт "Флогистон. «Психология из первых рук».
3. <http://www.psychology.ru/> - сайт «Психология на русском языке».

4.2. Программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 8 Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кабинет культуры профессионального общения: комплект учебной мебели на 36 посадочных мест, доска магнитно-маркерная. Мультимедийное оборудование: компьютер, проектор, экран настенный.

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, собеседования, практической подготовки, а так же выполнение обучающимися рефератов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
уметь: – 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	Собеседование Реферат Практическая подготовка	ОК 1-7 ПК 1.2-1.4 ПК 2.2 ПК 2.6

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.		
--	--	--