

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 28.05.2025 10:09:25
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef961

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 учебной дисциплины

ОП. 01 Основы культуры профессионального общения
индекс и наименование учебной дисциплины, согласно учебному плану

Профессия 43.01.01 Официант, бармен
код наименование специальности

Форма обучения очная
очная, заочная, очно-заочная

Пятигорск, 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.01.01 «Официант, бармен» федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, с учётом примерной рабочей программы и 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. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Основы культуры профессионального общения

(наименование дисциплины)

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 по специальности 43.01.01. «Официант, бармен»

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-07, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.2. 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.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	основы протокола и этикета; нормы профессиональной этики;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	эстетику внешнего облика официанта, бармена; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	
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

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	66
в т.ч. в форме практической подготовки	26
в т.ч.:	
Практические занятия	24
Самостоятельная работа	18
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета во 2 семестре	
-	

2. 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
1	2	3	4
Раздел 1. Психология общения как наука		24/4	
Тема 1.1 Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Классификация ценностей по виду отношений	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия №1		
	Классификация ценностей по виду отношений	2	
	Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа	-		
Тема 1.2. Методы психологических исследований	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Этическая культура и воспитание	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия №2	2	
	Этическая культура и воспитание		
	Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа	-		
Тема 1.3. Психические познавательные процессы	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь. Эмоции и чувства профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия №3	2	
	Тестовые задания на тему «Познавательные процессы»		
	Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа конспектирование источников	2		

Тема 1.4. Психические свойства личности как субъекта делового общения	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Условия формирования личности. Темперамент. Характер	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	--	
	Практические занятия №4 Тест «Личность, темперамент»	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа конспектирование источников	2	
Тема 1.5. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Содержание учебного материала	4	ОК 1-7. ПК 1 ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	1. Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка. Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №5 Тест «Нравственность личности»	2	
	Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа	-		
Раздел 2. Психологические основы делового общения		18/4	
Тема 2.1. Психология общения.	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия №6	2	
	Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа Написание реферата	2	

Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности.	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности. Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия №7 Барьеры общения: способы преодоления.	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа конспектирование источников	2	
Тема 2.3. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Интерактивная сторона общения	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №8 Тест «Общение, как средство коммуникации»	2	
	Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа конспектирование источников	2		
Раздел 3. Психология конфликта		12/4	
Тема 3.1 Конфликты и его структура	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура. Правила поведения в конфликтах.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия №9 Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка	2	
	Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа конспектирование источников	2		
Тема 3.2 Конфликт в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	в том числе:		

	Лабораторные работы		
	Практические занятия №10 Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа конспектирование источников	2	
Раздел 4. Национальные особенности делового общения.		12/4	
Тема 4.1 Особенности делового общения и этикета	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Основные принципы этикета на Северном Кавказе. Национальные особенности этики и общения.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия №11 Национальные особенности этики и общения.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа конспектирование источников	2	
Тема 4.2 Проблема толерантности	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07. ПК 1.2-1.4, ПК 2.2. ПК 2.6
	Проблема национального характера и менталитета. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия №12 Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа конспектирование источников	2	
Всего:		66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Комплект учебной мебели, учебная доска.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. 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>

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : 2. Профобразование, 2019. — 164 с. — 978-5-4488-0299-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>.

3. psychology-online.net - сайт «Научная и популярная психология».

4. flogiston.ru - сайт "Флогистон. «Психология из первых рук».

<http://www.psychology.ru/> - сайт «Психология на русском языке».

3.2.3. Дополнительные источники:

1. Захарова, И. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.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>.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Методы оценки
<p>– 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.</p> <p>– 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.</p>	<p>Соответствие результатов выполнения практических работ примерам.</p>	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практических работ Дифференцированный зачет</p>