

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
«ЛАНГЕПАССКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.12 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

инвариантная часть
основной профессиональной образовательной программы подготовки
квалифицированных рабочих, служащих
в соответствии с ФГОС СПО по профессии

43.01.01 ОФИЦИАНТ, БАРМЕН

базовой подготовки

г. Лангепас
2025 год

СОГЛАСОВАНО
ПЦК социально-гуманитарного профиля
дисциплин
Протокол № 1
от «01» 09 2025 г.
Председатель И.Г. Исмагилова

ОДОБРЕНО
Педагогическим советом
Протокол № 7
от «15» 03 2025 г.

Организация-разработчик:

бюджетное учреждение профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Лангемасский политехнический колледж»

Разработчик:

Бикбаева Л.М., преподаватель бюджетное учреждение «Лангемасский политехнический колледж»

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 «Официант, бармен» утвержден приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 02.08.2013 г. № 731 (ред. от 03.07.2024), на основе Примерной программы учебной дисциплины «Физическая культура», рекомендованной Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» (ФГБОУ ДПО «ИРПО») в качестве примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 12 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины входит в состав программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих 43.01.01 Официант, бармен в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом СПО по профессии: Официант, бармен.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании при реализации образовательной программы среднего (полного) общего образования.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы культуры профессионального общения» относится к общепрофессиональному циклу.

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

Содержание программы «Основы культуры профессионального общения» направлено на достижение следующих **целей**: формирование профессионала с определенными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности, а также способствующими повышению культуры обслуживания потребителей.

Освоение содержания учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» обеспечивает достижение следующих **результатов**:

личностных:

– соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.

– готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно- мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.

– открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий

– проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

– работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

– осознающий безусловную ценность семьи как первоосновы нашей принадлежности к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству

– формирующий мотивации к активному и ответственному участию в общественной жизни, формировании власти и участию в государственных делах

– способный к сознательному личностному, профессиональному, гражданскому и иному самоопределению и развитию в сочетании с моральной ответственностью личности перед семьей, обществом, Россией, будущими поколениями.

– быстро адаптироваться в меняющихся жизненных ситуациях, самостоятельно приобретая необходимые знания, умело применяя их на практике для решения разнообразных проблем.

– самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

– ориентированный в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.

– осваивающий социальные нормы, правила поведения, в группах и сообществах, включая взрослые и социальные сообщества; участвующий в студенческом самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учётом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей.

– формирующий коммуникативную компетентность в общении и сотрудничестве со сверстниками, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности

– способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

метапредметных:

- правила обслуживания населения;
- основы 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

предметных:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются общие и профессиональные компетенции:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6. 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 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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 расчёт с потребителем, используя различные формы расчёта

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины

Учебная нагрузка обучающегося	36	часов
включая:		
объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	36	часов
самостоятельной работы		часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Объем программы	36
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	34
в том числе:	
– теоретические занятия	*
– практические занятия	*
– лабораторные работы	*
– консультации	*
– контрольная работа	2
– дифференцированный зачет	*
– экзамен	*
Самостоятельная работа обучающегося (всего) если предусмотрено	*
в том числе:	
– Работа с конспектом	
– Работа с информационными источниками	
– Подготовка рефератов	
– Подготовка презентаций	
– Подготовка докладов	
– Работа с тестами по психологии	
Промежуточная аттестация в форме итоговой контрольной работой	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Психология общения в сфере обслуживания		20	
Введение	Культура и её роль в обществе.	1	
Тема 1.1 Психологические аспекты общения.	Характеристика общения. Восприятие в процессе общения. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией. Барьеры в общении. Невербальное общение. Деловая беседа как форма общения.	6	ОК 01-09, ПК 1,2-1,4 ПК 2,2; 2,6 ЛР 13-26
Тема 1.2. Психологические особенности делового общения в деятельности.	Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтах-2 ч. Эмоциональное реагирование в конфликтах. Свойства личности (темперамент, характер, способности)- 2ч.	4	ОК 01-09, ПК 1,2-1,4 ПК 2,2; 2,6 ЛР 13-26
	Практические занятия Определение типа темперамента. Определение собственной самооценки. Определение характерного стиля общения. Определение собственной коммуникабельности. Определение уровня владения невербальными компонентами в процессе общения. Использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение различных средств, техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности. Определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	8	
	Контрольная работа по темам № 1.1. – 1.2.	1	

	<p>Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 1.</p> <p>Выполнение домашних заданий, систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий); работа с информационными источниками; подборка и оформление психологических тестов.</p> <p>Подготовка и оформление рефератов, докладов, презентаций на темы:</p> <p>«Характер и темперамент»</p> <p>«Виды темперамента»</p> <p>«Стили общения»</p> <p>«Психология конфликта»</p>		
Раздел 2. Этическая и эстетическая культура в сфере обслуживания.		14	
Тема 2.1. Основы профессиональной этики	<p>Общие понятия об этической культуре.</p> <p>Основы профессиональной этики.</p> <p>Понятие об этикете.</p> <p>Роль морали и нравственности в формировании личности.</p> <p>Нравственные требования к поведению официанта, бармена</p>	4	ОК 01-09, ПК 1,2-1,4 ПК 2,2; 2,6 ЛР 13-26
Тема 2.2. Эстетическая культура	<p>Эстетические требования к внешнему облику официанта, бармена</p> <p>Правила и культура обслуживания населения.</p> <p>Проблема отказа в обслуживании.</p>	2	ОК 01-09, ПК 1,2-1,4 ПК 2,2; 2,6 ЛР 13-26
	<p>Практические занятия</p> <p>Соблюдение правил профессиональной этики.</p> <p>Как строить отношения с клиентом.</p> <p>Как вести вступительную беседу с клиентом.</p> <p>Как вести беседу с клиентом во время обслуживания.</p> <p>Как вести себя с клиентом по окончании визита.</p> <p>Как отказать клиенту в обслуживании.</p> <p>Психологический анализ творческой деятельности официанта, бармена.</p> <p>Роль культуры в эстетическом становлении личности (экскурсия в музей).</p>	7	
	Контрольная работа по темам № 2.1. – 2.2.	1	
ИКР		2	
Всего		36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины осуществляется в учебном кабинете.

№ п/п	Оборудование	Технические средства обучения	Количество рабочих мест
1	посадочные места по количеству обучающихся	ПК, проектор	25
2	рабочее место преподавателя	учебные пособия	
3	комплект учебно-наглядных пособий	дидактический раздаточный материал	

3.2. Информационное обеспечение обучения

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
Основные источники	
1.	Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтаг; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531736 (дата обращения: 18.05.2023).
Дополнительные источники	
1.	Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517933 (дата обращения: 18.05.2023).
Интернет-ресурсы	
1.	http://www.psy-helper.ru/
2.	http://www.liveinternet.ru/
3.	http://www.psylist.net/

3.3. Используемые образовательные технологии

В учебном процессе по дисциплине ОП.12 Основы культуры профессионального общения используются активные методы обучения в сочетании с традиционными видами учебной работы с целью достижения запланированных результатов обучения и формирования соответствующих общих и профессиональных компетенций по профессии 43.01.01 Официант, бармен, обеспечивающих реализацию требований ФГОС СПО и работодателей.

Используются образовательные технологии, обеспечивающие реализацию требований ФГОС СПО, работодателей к результатам и условиям реализации основной профессиональной образовательной программы, формы проведения занятий – активные и интерактивные (компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, групповые дискуссии).

Педагогическую технологию определяют как:

- Совокупность приёмов – область педагогического знания, отражающего характеристики глубинных процессов педагогической деятельности, особенности их взаимодействия, управление которыми обеспечивает необходимую эффективность учебно-воспитательного процесса;

- Совокупность форм, методов, приёмов и средств передачи социального опыта, а также техническое оснащение этого процесса;

- способов организации учебно-познавательного процесса или последовательность определённых действий, операций, связанных с конкретной деятельностью учителя и направленных на достижение поставленных целей (технологическая цепочка).

В условиях реализации требований ФГОС СНО применяемые актуальные технологии:

1. Информационно – коммуникационная технология
2. Проектная технология
3. Технология развивающего обучения
4. Здоровьесберегающие технологии
5. Технология проблемного обучения
6. Игровые технологии
7. Модульная технология
8. Кейс – технология
9. Технология интегрированного обучения
10. Педагогика сотрудничества.
11. Технологии уровневой дифференциации
12. Групповые технологии.
13. Традиционные технологии (классно-урочная система).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<p>Личностные:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности. – готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно- мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость. – открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий – проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности – работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. – осознающий безусловную ценность семьи как первоосновы нашей принадлежности к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству – формирующий мотивации к активному и ответственному участию в общественной жизни, формировании власти и участию в государственных делах – способный к сознательному личностному, профессиональному, гражданскому и иному самоопределению и развитию в сочетании с моральной ответственностью личности перед семьей, обществом, Россией, будущими поколениями. – быстро адаптироваться в меняющихся жизненных ситуациях, самостоятельно приобретая необходимые знания, умело применяя их на практике для решения разнообразных проблем. – самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. – ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, 	<ul style="list-style-type: none"> • фронтальная проверка знаний; • тестирование; • написание рефератов; • контрольные работы; • самостоятельная работа; • практические занятия;

<p>готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.</p> <p>– осваивающий социальные нормы, правила поведения, в группах и сообществах, включая взрослые и социальные сообщества; участвующий в студенческом самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учётом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей.</p> <p>– формирующий коммуникативную компетентность в общении и сотрудничестве со сверстниками, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности</p> <p>– способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.</p>	
<p>Предметные:</p>	
<p>- соблюдение правил профессиональной этики;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • фронтальная проверка знаний; • тестирование; • написание рефератов; • контрольные работы; • самостоятельная работа; • практические занятия;
<p>- применение различных средств, техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	
<p>-использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	
<p>-определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;</p>	
<p>Метапредметные:</p>	
<p>- основы профессиональной этики;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • фронтальная проверка знаний; • тестирование; • написание рефератов; • контрольные работы; • самостоятельная работа; • практические занятия;
<p>- эстетика внешнего облика официанта, бармена;</p>	
<p>-психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности;</p>	
<p>-механизмы взаимопонимания в общении;</p>	
<p>-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p>	
<p>-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.</p>	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91 ÷ 100	5	отлично
66 ÷ 90	4	хорошо
51 ÷ 65	3	удовлетворительно
менее 50	2	не удовлетворительно

Рецензенты:

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЁННЫХ В РАБОЧУЮ
ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Дополнения и изменения в рабочую программу учебной дисциплины (модуля)

_____ *(наименование рабочей программы учебной дисциплины или модуля)*

по специальности

(профессии) _____

(наименование специальности (профессии))

на _____ учебный год

В рабочую программу учебной дисциплины (модуля) внесены следующие изменения:

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании ПЦК

_____ *(наименование ПЦК)*

Протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /