ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЩЕКИНСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00EE43031E8588958E8FE09A3FA163535B
Владелец: Зябрева Ольга Васильевна
Действителен: с 28.02.2022 до 24.05.2023

СОГЛАСОВАНО
Председатель ПЦМК
_____Симкина Г.С.
Протокол №1 от 26 августа 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа:
_____О.В.Зябрева
26 августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11

ЭТИКА И КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

по профессии

43.01.09

Повар, кондитер

преподаватель: Божинская И.А.

Щекино 2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Этика и культура делового общения (вариативная учебная дисциплина) разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) 43.01.09 Повар,кондитер.

Организация-разработчик: Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Щекинский политехнический колледж»

Разработчик:

Божинская Ирина .Алексеевна., преподаватель ГПОУ ТО «ЩПК»

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	3
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	5
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	9
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.11 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Этика и культура делового общения является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО – 43.01.09 Повар, кондитер. относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: данная вариативная учебная дисциплина наряду с другими учебными дисциплинами общепрофессионального цикла обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций для дальнейшего освоения профессиональных модулей.

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

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.2-1.4, ПК 2.2-2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 5.2-5.5 ОК 1-11	- применять правила делового этикета;поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место	- этику деловых отношений;- основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основные правила этикета, основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.11 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
объем образовательной программы	32
Аудиторная работа	32
Самостоятельная работа	-
Объем образовательной программы	
в том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия и лабораторные занятия	12
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета – 2 часа	
Всего 32 ЧАСОВ	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ОП.11 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	осваиваемые компетенции
1	2		3	4
Тема 1.1 Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**		8	ОК 1. – ОК 11., ПК1.1-П.К.5.5
	1	Понятие об этике, морали, категории этики, понятие совести, долга, чести, достоинства. Этические категории, связанные с профессией; понятие о вежливости, предупредительности, корректности, чувстве меры. Деловой этикет, основные заповеди делового этикета. Культура речи. Внешний облик человека, влияние внешнего вида работника предприятия питания на первое впечатление посетителей. Культура телефонного общения, правила беседы по телефону		
	2	Деловая беседа, планирование беседы: разработка цели, стратегии и тактики достижения целей. Формы вопросов в деловой беседе, переговорах. Аргументы, законы аргументации и убеждения. Деловая переписка, виды деловых писем, внутренняя переписка. Публичное выступление, рекомендации по подготовке к выступлению. Имидж и внешний вид выступающего.		
	3	Визитная карточка, её значение в деловой жизни, структура и содержание.Особенности национальной этики. Подарки в нашей жизни, их значение, правила приема подарков. Деловой протокол, Правила проезда до места деловой встречи, встреча прибывших, отличие делового приема от деловой встречи и переговоров. Виды деловых приемов.		
	4	Поведение за столом во время приема пищи, правила пользования столовыми приборами, салфетками.		
	Практическая работа №1		2	
	1	*Отработка приёмов поведения за столом во время приема пищи, правила пользования столовыми приборами, салфетками.*		
Тема 1.2 Психологические стороны делового общения	**Содержание учебного материала**		4	ОК 1. – ОК 11., ПК1.1-П.К.5.5
	1	Общение – основа человеческого быта. Классификация видов общения, основные функции общения, структура общения. Перцептивная сторона общения. Понятие перцепции. Влияние внешнего вида, манеры поведения на первое впечатление Понятие идентификации и эмпатии.		
	2	Интерактивная сторона общения. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Резюме, правила составления, Общение как коммуникация, вербальные и невербальные средства общения. Успех делового общения, приемы техники делового общения.		
	Практическая работа №2-3		4	
	1	*Тренинг «Общение с посетителями». Собеседование при приеме на работу, правила поведения на собеседовании, правила проведения собеседования*		
	2	*Заполнение таблицы: «Профессионально-важные качества работника сферы обслуживания»* *Составление резюме. Создание образа современного делового человека.*		
Тема 1.3 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	**Содержание учебного материала**		4	
	1	Темперамент, виды темпераментов, их свойства. Характеристика темпераментов. Влияние темперамента на профессиональные качества работника. Эмоции и чувства, понятие, взаимное различие, классификация эмоций.		
	2	Характер и воля, понятие, определение,. Основные волевые качества, черты характера. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Понятие, определение, виды способностей.		
	Практическая работа № 4-5		4	
	1	*Работа с тестами: « Тип темперамента», «Волевой ли вы человек?», «Организаторские склонности», «Эмоциональная чувствительность» Анализ тестирования, вывод. Самоанализ «Психологический портрет моей личности»*		
	2	*Заполнение таблиц: «Речевые формулы; вопросы и ответы в деловой коммуникации; аргументы в деловом общении;*		

		комплименты и критика в деловой коммуникации		
Тема 1.4 Конфликты в деловом общении	**Содержание учебного материала**		2	
	1	Конфликт, его структура, понятие, определение, типы конфликта, формула конфликта. Стратегия и правила поведения в конфликтах, деструктивные и конструктивные конфликты.		ОК 1. – ОК 11., ПК1.1-П.К.5.5
	Практическая работа № 6		2	
	1	*Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах. Составить и разыграть конфликтную ситуацию, найти методы и приемы выхода из нее. Работа с тестом «Стратегия поведения в конфликтах».*		
Дифференцированный зачет			***2***	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета
Оборудование учебного кабинета:
- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- комплект дидактических пособий «Эстетическая культура», «Этическая культура», «Деловой этикет», «Культура межличностных отношений»;
- методики проведения практических работ (для раздачи на каждый ученический стол);
- комплект психологических тестов.

Технические средства обучения:
компьютер и мультимедийный проектор.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2018
2. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2018
3. Коломинский Я.Л. Психология. – М.: Академия, 2018 г.

Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные материалы «Ведущий портал о кадровом менеджменте» [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.hrm.ru, с регистрацией.
2. Информационно-справочные материалы «Бизнес-Инжиниринг-Групп» [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://bigc.ru, свободный.
3. Информационно-справочные материалы «Сообщество профессионалов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.hr-portal.ru, с регистрацией.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной 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
1	**2**
умения:	
осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения	практические работы, решение ситуационных задач, деловые игры
принимать решения, отстаивать свою точку зрения	практические работы, решение ситуационных задач, деловые игры
использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами	практические работы, решение ситуационных задач, деловые игры
знания:	
психологические особенности общения	контрольная работа, тестирование, индивидуальные задания самостоятельной работы
типы общения и его строение	контрольная работа, индивидуальные

	задания самостоятельной работы
закономерности общения	контрольная работа, тестирование, индивидуальные задания самостоятельной работы
правила делового общения	контрольная работа, тестирование
этические нормы взаимоотношений с клиентами	индивидуальные задания самостоятельной работы, тестирование
основные приемы ведения беседы,	контрольная работа, индивидуальные
консультирования,	задания самостоятельной работы, тестирование
формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	контрольная работа, индивидуальные задания самостоятельной работы, тестирование