Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Ростовской области «Ростовское профессиональное училище № 5»

(ГБПОУ РО ПУ № 5)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

**учебной дисциплины**

**ОП.03 Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем, адаптированная для лиц с ОВЗ.**

**13249 «Кухонный рабочий»**

г. Ростов-на-Дону

2019 г.

|  |  |
| --- | --- |
| **Согласовано**  Протокол заседания  методической комиссии  от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_  Председатель МК\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Утверждаю:  Зам. директора по УПР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Н.А. Антонова/  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. |

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03 «Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем» разработана на основе требований Профессионального стандарта Индустрии питания и Методических рекомендаций по разработке и реализации адаптивных образовательных программ СПО утвержденных департаментом государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России № 06-830 вн от 20.04.2015 года.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовское профессиональное училище № 5»

Разработчик: Федурова Г.К. - преподаватель высшей категории

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ учебной дисциплины** | стр.  4 |
| **2. СТРУКТУРА и содержание учебной дисциплины** | 6 |
| **3. условия реализации программы учебной дисциплины** | 10 |
| **4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины** | 11 |
|  |  |

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.03. Деловая культура взаимодействия работника с коллегами и руководителем**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с требованиями Профессионального стандарта Индустрии питания по профессии СПО ***13249 Кухонный работник.***

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**  дисциплина относится к группе дисциплин общепрофессионального цикла.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

* важность атмосферы уважения и взаимопонимания в коллективе.
* принципы и методы эффективного общения.
* формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.
* правила межличностного общения. Невербальные аспекты делового общения
* понятие о взаимопомощи в коллективе.
* методы работы в команде.
* методы взаимодействия с другими работниками в уважительной и вежливой форме.
* понятие лояльности к организации и руководству.
* правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.
* типы работников и руководителей и их возможное поведение.
* правила поведения в нестандартных ситуациях.
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
* тактика поведения в конфликтных ситуациях
* правила постановки претензионных вопросов.
* способы разрешения конфликтов.
* профессиональная этика.
* деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание.
* деловые беседы и переговоры. Визитные карточки как инструмент делового общения.
* правила пользования электронной почтой. Правила работы в компьютерных сетях, в том числе, Интернете.
* культура речи. Способы аргументации в производственных ситуациях. Культура общения по телефону.
* имидж и стиль в общении Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары.
* правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице. Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

* проявлять коммуникативные умения.
* использовать различные стили и тактики общения.
* вести деловые переговоры с коллегами.
* вести переговоры для предотвращения конфликтов.
* осуществлять посредническую функцию при возникновении конфликтов и недовольства среди работников.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **48 часов,** в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося ***32 часа;***

самостоятельной работы обучающегося ***16 часов.***

Результатом освоения программы учебной дисциплины «Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем» является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ОК 1 | Рационально организовывает свою работу. |
| ОК 3 | Взаимодействует с другими работниками и руководством. |
| ОК 4 | Адекватно реагирует на внештатные ситуации в рамках своей ответственности. |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | *48* |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | *32* |
| в том числе: |  |
| Теоретические занятия | *22* |
| практические занятия | *10* |
| контрольная работа | *1* |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | *16* |
| *Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета* | *1* |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

**«Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Уровень  освоения | Объём часов |
| *1* | *2* | *3* | *4* |
| **Раздел 1.** | **Принципы, правила и методы эффективного, делового общения** |  | **5** |
| **Тема 1.1. Принципы и методы эффективного общения** | **Содержание учебного материала** |  | **2** |
| Важность атмосферы уважения и взаимопонимания в коллективе.  Принципы и методы эффективного общения | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | **1** |
| **Сам.раб. № 1**. Составление конспекта на тему: «Психологические проблемы деловых отношений» | 3 | 1 |
| **Тема 1.2. Правил межличностного общения** | **Содержание учебного материала** |  | **3** |
| Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.  Правила межличностного общения.  Невербальные аспекты делового общения | 2 | 3 |
| **Тематика практических занятий** |  | **2** |
| П.З.№ 1. Проявление коммуникативных умений | 3 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | **2** |
| **Сам.раб. № 2.** Составление плана речи в деловых отношениях | 3 | 1 |
| **Сам.раб. № 3.** Ответы на вопросы на тему: «Логические и психологические приемы полемики» | 1 |
| **Раздел 2.** | **Деловое взаимодействие и практика проведения консультирования** |  | **7** |
| **Тема 2.1. Деловые беседы и консультирование** | **Содержание учебного материала** |  | **2** |
| Понятие о взаимопомощи в коллективе: беседы и консультирование  Методы работы в команде. Методы взаимодействия с другими работниками в уважительной и вежливой форме.  Понятие лояльности к организации и руководству | 2 | 2 |
| **Тематика практических занятий** |  | **2** |
| **П.З.№ 2.** Стили ведения деловых переговоров с коллегами. | 3 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | **2** |
| **Сам.раб. № 4.** Ведение деловых переговоров с коллегами по телефону. Понятие лояльности в деловых отношениях | 3 | 2 |
| **Тема 2.2. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения** | **Содержание учебного материала** |  | **3** |
| Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.  Типы работников и руководителей и их возможное поведение.  Правила поведения в нестандартных ситуациях. | 2 | 3 |
| **Тематика практических занятий** |  | **2** |
| П.З.№ 3. Использование различных стилей и тактики общения | 3 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | **2** |
| **Сам.раб. № 5.** Составление схемы: «Организация рабочего пространства» | 3 | 1 |
| **Сам.раб. № 6.** Составление таблицы: «Разновидности нестандартных ситуаций» | 1 |
| **Тема 2.3. Конфликтные ситуации в деловом общении** | **Содержание учебного материала** |  | **2** |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.  Тактика поведения в конфликтных ситуациях. Правила постановки претензионных вопросов. | 2 | 2 |
| **Тематика практических занятий** |  | **2** |
| П.З.№ 4. Стили ведения переговоров для предотвращения конфликтов | 3 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | **2** |
| **Сам.раб. № 7.** Моделирование конфликтной ситуации на рабочем месте и ее разрешение. Моделирование предотвращения конфликтной ситуации | 3 | 2 |
| **Раздел 3.** | **Современный деловой этикет** |  | **10** |
| **Тема 3.1. Профессиональная этика** | **Содержание учебного материала** |  | **2** |
| Профессиональная этика. Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание.  Деловые беседы и переговоры. Визитные карточки как инструмент делового общения.  Правила пользования электронной почтой. Правила работы в компьютерных сетях, в том числе, Интернете. | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | **2** |
| **Сам.раб. № 8.** Изготовление (макет) своей визитной карточки. Составление электронного делового письма | 3 | 2 |
| **Тема 3.2. Современный речевой этикет** | **Содержание учебного материала** |  | **2** |
| Культура речи. Способы аргументации в производственных ситуациях.  Культура общения по телефону | 2 | 2 |
| **Тематика практических занятий** |  | **2** |
| П.З.№ 5. Осуществление посреднической функции при возникновении конфликтов и недовольства среди работников | 3 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | **2** |
| **Сам.раб. № 9.** Составление алгоритма телефонного разговора. | 3 | 1 |
| **Сам.раб. № 10.** Подготовка и проведение деловой беседы с коллегами | 1 |
| **Тема 3.3. Имидж делового человека** | **Содержание учебного материала** |  | **2** |
| Имидж и стиль в общении  Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары. | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | 1 |
| **Сам.раб. № 11.** Роль внешнего облика делового человека в работе | 3 | 1 |
| **Тема 3.4. Правила поведения в общественных местах** | **Содержание учебного материала** |  | **2** |
| Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице.  Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа:** |  | **2** |
| **Сам.раб. № 12.** Моделирование правил поведения в общественном транспорте, магазине | 3 | 1 |
| **Сам.раб. № 13.** Моделирование правил поведения в театре, музее. | 1 |
|  | Контрольная работа по разделам 1-3 |  | 1 |
|  | Дифференцированный зачет |  | 1 |
|  | Всего |  | 48 |

# **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Для реализации программы имеется учебный кабинет социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;

- рабочие места по числу обучающихся;

-учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, рабочая тетрадь,

методические указания для студентов, раздаточные материалы).

Технические средства обучения:

- средства мультимедиа (проектор, экран).

**3.2.Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Кошелева Т.А. Основы делового общения. Учебное пособие. – М. : Инфра-М, 2011. – 75 с.

**Дополнительные источники:**

1. Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М. : Инфра-М, 2012. – 280 с.

2. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2012. – 576 с.

3. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н.Лавриненко. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 2011. – 160 с.

4. Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева.– М. : Инфра-М, 2013. – 401 с.

# **4. Контроль и оценка результатов Освоения**

# **учебной дисциплины**

# **Контроль** **и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольной работы, а также выполнения обучающимися индивидуальных, самостоятельных заданий.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Раздел учебной дисциплины** | **Результаты обучения (освоенные умения,**  **усвоенные знания)** | **Формируемые ОК** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Раздел 1.**  **Принципы,**  **правила и методы эффективного, делового общения** | *Знать:*   * Важность атмосферы уважения и взаимопонимания в коллективе. * Принципы и методы эффективного общения. * Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. * Правила межличностного общения. Невербальные аспекты делового общения   *Уметь:*   * Проявлять коммуникативные умения. | ОК 1  ОК 3  ОК 4 | устный опрос,  практические работы,  самостоятельные работы |
| **Раздел 2.**  **Деловое**  **взаимодействие**  **и практика проведения**  **консультирования** | *Знать:*   * Понятие о взаимопомощи в коллективе. * Методы работы в команде. * Методы взаимодействия с другими работниками в уважительной и вежливой форме. * Понятие лояльности к организации и руководству. * Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. * Типы работников и руководителей и их возможное поведение. * Правила поведения в нестандартных ситуациях. * Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. * Тактика поведения в конфликтных ситуациях * Правила постановки претензионных вопросов.   *Уметь:*   * Использовать различные стили и тактики общения. * Вести деловые переговоры с коллегами. * Вести переговоры для предотвращения конфликтов. | ОК 1  ОК 3  ОК 4 | устный опрос,  практические работы,  самостоятельные работы |
| **Раздел 3.**  **Современный**  **деловой этикет** | *Знать:*   * Способы разрешения конфликтов. * Профессиональная этика. * Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание. * Деловые беседы и переговоры. Визитные карточки как инструмент делового общения. * Правила пользования электронной почтой. Правила работы в компьютерных сетях, в том числе, Интернете. * Культура речи. Способы аргументации в производственных ситуациях.   Культура общения по телефону.   * Имидж и стиль в общении Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары. * Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице. Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе.   *Уметь:*   * Осуществлять посредническую функцию при возникновении конфликтов и недовольства среди работников. | ОК 1  ОК 3  ОК 4 | устный опрос,  практические работы,  самостоятельные работы, контрольная работа |
| **Дифференцированный зачет** | | | тестирование |