

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области
«АЛАПАЕВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

Рассмотрена на заседании
методического совета техникума
Протокол № 1 от 27.08.2020 г.

Утверждаю _____ Г.И. Кургузкина
Директор ГАПОУ СО «АМТ»
« 27 » _____ 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА АДАПТАЦИОННОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
АОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КУХОННОГО РАБОТНИКА С КОЛЛЕГАМИ И
РУКОВОДИТЕЛЕМ**

**адаптированной образовательной программы профессиональной подготовки
для лиц с ограниченными возможностями здоровья (интеллектуальные нарушения)**

13249 КУХОННЫЙ РАБОЧИЙ

Рабочая программа адаптационной учебной дисциплины общепрофессионального цикла **АОП. 04 Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем** разработана на основе Квалификационной характеристики профессии 13249 Кухонный рабочий, а также в соответствии с учебной нагрузкой модульного учебного плана образовательной программы профессиональной подготовки лиц с ограниченными возможностями здоровья 13249 Кухонный рабочий государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Алапаевский многопрофильный техникум».

Организация-разработчик: государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Алапаевский многопрофильный техникум» г. Алапаевск

Разработчики:

Разумеева Ирина Александровна, преподаватель 1КК

Консультант:

Попова Елена Викторовна, зам. директора по производственной работе

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ АДАПТАЦИОННОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ АОП. 04 Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем

1.1. Область применения программы

Рабочая программа адаптированной учебной дисциплины АОП. 04 Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем является частью образовательной программы профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья **13249 Кухонный рабочий**, разработанной на основе требований Профессионального стандарта Индустрии питания по профессии «Кухонный рабочий».

1.2. Место дисциплины в структуре адаптированной образовательной программы профессиональной подготовки: общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения 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

В результате освоения 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **54** часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **36** часов;
самостоятельной работы обучающегося **18** часов.

Результаты освоения учебной дисциплины.

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 организывает свою работу.
ОК 2.	Соблюдать личную гигиену.
ОК 3	Взаимодействует с другими работниками и руководством.
ОК 4	Адекватно реагирует на внештатные ситуации в рамках своей ответственности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ АДАПТИРОВАННОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	16
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего) работа над материалом учебника, конспектом лекции, Выполнение индивидуальных заданий, Подготовка сообщений, Ответы на вопросы	18

2.2. Тематический план и содержание адаптационной учебной дисциплины АОП.04 деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Принципы, правила и методы делового общения			6	
Тема 1.1. Принципы и методы эффективного общения	Содержание учебного материала		2	2
	1	Важность атмосферы уважения и взаимопонимания в коллективе		
	2	Принципы и методы эффективного общения		
	Самостоятельная работа Психологические проблемы деловых отношений в сфере социальной защиты		2	3
Тема 1.2. Правила межличностного общения	Содержание учебного материала		2	2
	3	Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях		
	4	Правила межличностного общения. Невербальные аспекты делового общения.		
	Практические занятия		2	3
	5-6	Проявление коммуникативных умений.		
	Самостоятельная работа обучающихся Речь в деловых отношениях. Логические приёмы полемики. Психологические приёмы полемики.		2	2
Раздел 2. Деловое взаимодействие и практика проведения консультирования			20	
Тема 2.1. Деловые беседы и консультирование	Содержание учебного материала		4	2
	7	Понятие о взаимопомощи в коллективе: беседы и консультирование		
	8	Методы работы в команде. Методы взаимодействия с другими работниками в уважительной и вежливой форме.		
	Практические занятия		2	3
	9-10	Стили ведения деловых переговоров с коллегами.		
		Содержание учебного материала		1
11	Понятие лояльности к организации и руководству.			
	Самостоятельная работа Беседа как способ делового общения Разновидность методов работы в команде Ведение деловых переговоров с коллегами по телефону Понятие лояльности в деловых отношениях		2	3
Тема 2.2. Правила организации рабочего пространства для	Содержание учебного материала		7	2
	12	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.		
	13	Типы работников и руководителей и их возможное поведение.		
	14	Правила поведения в нестандартных ситуациях.		

индивидуальной работы и профессионального общения	Практические занятия		2	2
	15-16	Использование различных стилей и тактики общения		
	Самостоятельная работа		2	2
Правила организации рабочего пространства Типы работников и руководителей Разновидности нестандартных ситуаций Стили делового общения				
Тема 2.3. Конфликтные ситуации в деловом общении	Содержание учебного материала		2	2
	17	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.		
	18	Тактика поведения в конфликтных ситуациях. Правила постановки претензионных вопросов.		
	Практические занятия		8	3
	19-26	Стили ведения переговоров для предотвращения конфликтов		
Самостоятельная работа		2	2	
Моделирование конфликтной ситуации на рабочем месте и ее разрешение Моделирование конфликтной ситуации в общественном месте и ее разрешение Моделирование предотвращения конфликтной ситуации				
Раздел 3. Современный деловой этикет			10	
Тема 3.1. Профессиональная этика	Содержание учебного материала		3	2
	27	Профессиональная этика. Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание.		
	28	Деловые беседы и переговоры. Визитные карточки как инструмент делового общения.		
	29	Правила пользования электронной почтой. Правила работы в компьютерных сетях, в том числе, Интернете.		
	Самостоятельная работа		2	2
Структура деловой этики Изготовление (макет) своей визитной карточки Составление электронного делового письма				
Тема 3.2. Современный речевой этикет	Содержание учебного материала		1	2
	30	Культура речи. Способы аргументации в производственных ситуациях. Культура общения по телефону.		
	Практические занятия		2	3
	31-32	Осуществление посреднической функции при возникновении конфликтов и недовольства среди работников		
	Самостоятельная работа		2	2
Составление алгоритма телефонного разговора. Подготовка и проведение деловой беседы с коллегами				
Тема 3.3. Имидж делового человека	Содержание учебного материала		1	2
	33	Имидж и стиль в общении Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары.		
	Самостоятельная работа		2	2
Роль внешнего облика делового человека в работе				
Тема 3.4.	Содержание учебного материала		2	2

Правила поведения в общественных местах	34	Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице		
	35	Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе.		
	36	Дифференцированный зачет	1	
	Самостоятельная работа Моделирование правил поведения в общественном транспорте, магазине Моделирование правил поведения в театре, музее.		2	2
			Всего	54
			Из них:	
			аудиторных часов	36
			самостоятельной работы	18

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ АДАПТАЦИОННОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ АОП.04 Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы имеется учебный кабинет профессиональных дисциплин

Учебное оборудование: ученические столы – 15; стулья – 30; доска классная -1

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). Комплект дидактических материалов по темам к урокам.

Комплект оценочных средств (контрольные работы по разделам).

Методическая литература: сборники диктантов – 5 шт., материалы к ЕГЭ – 10 шт., методические разработки к урокам.

Дополнительная литература для педагогов и учащихся.

Раздаточный материал (опорные конспекты по темам).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература.

1. *Аверченко Л.К.* Психология управления : курс лекций. — М.; Новосибирск, 2019. — 235 с.
2. *Алехина И.* Имидж и этикет делового человека. — М., 2017. — 168 с.
3. *Архангельская М.Д.* Бизнес — этикет, или Игра по правилам. — М., 2018. — 320 с.
4. *Безюлева Г.В., Чиркова М.А.* Развитие коммуникативных качеств учащихся. — М., 2014. — 261 с.
5. *Бородкин Ф.М., Коряк Н.М.* Внимание, конфликт. — Новосибирск, 2019. — 75 с.
6. *Ботавина Р.Н.* Этика деловых отношений. — М., 2001. *Браун И.* Культура делового общения. — Минск, 2020. — 195 с.
7. *Кошелева Т.А.* Основы делового общения. — М. : Инфра-М, 2014. — 335 с.
8. *Шеламова Г.М.* Деловая культура взаимодействия. — М. : Инфра-М, 2018. — 143 с.

Дополнительная литература.

1. *Власова Н.* ...И проснешься боссом : справочник по психологии управления. — Новосибирск, 2014. — 410 с.
2. *Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей : пер. с англ. — М: Инфра-М, 2020. — 195 с.
3. *Крижанская Ю.С., Третьяков В.П.* Грамматика общения. — М. : Инфра-М, 2019. — 315 с.
4. *Кругляницю Т.А.* и др. Этика. — М.: Инфра-М, 2014. — 276 с.
5. *Лобарева Л.А.* Уроки привлекательности. — М., 2015. — 178 с.
6. *Мириманова М.С.* Конфликтология: учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. — М. : Инфра-М, 2019. — 339 с.
7. *Митрошенков, О.А.* Эффективные переговоры. — М. : Инфра-М, 2013. — 280 с.
8. *Морозов А.В.* Деловая психология — СПб., 2019. — 127 с.
9. *Ниренберг Дж., Калеро Г.* Читать человека как книгу. — М.: Инфра-М, 2017. — 305 с.
10. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. — Н.Новгород, 2018. — 190 с.
11. *Рогов Е.И.* Психология общения. — М.: Инфра-М, 2019. — 312 с.
12. *Самыгин С.И., Столяренко А. Д.* Психология управления. — Ростов н/Д, 2017.
13. *Семенова А.К., Маслова Е.А.* Психология и этика менеджмента и бизнеса. — М.: Инфра-М, 2020. — 145 с.
14. *Холопова, Т.Н.* Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева.— М. : Инфра-М, 2014. — 408 с.
15. *Шеламова Г.М.* Деловая культура и психология общения. — М.: Инфра-М, 2018. — 268 с.
16. *Шеламова Г.М.* Этикет делового общения. — М.: Инфра-М, 2015. — 230 с.
17. *Шепель В.М.* Имиджология: Секреты личного обаяния. — М.: Инфра-М, 2014. — 135 с.
18. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М. : Инфра-М, 2018. — 275 с.

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ:

1. Культура делового общения// www.luxemag.ru/etiquette/5156.html
2. Культура делового общения - Кузин Ф.А// www.koob.ru/kuzin_feliks/
3. Западная и восточная деловые культуры// www.ippnou.ru/article.php
4. Культура русской речи. Культура деловой речи // www.gumer.info

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ АДАПТИРОВАННОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ АОП.04 Деловая культура взаимодействия кухонного работника с коллегами и руководителем

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

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	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Проявлять коммуникативные умения. 	ОК 1 ОК 3 ОК 4	устный опрос, практические работы, самостоятельные работы
Раздел 2 Деловое взаимодействие и практика проведения консультации	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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