

**ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ**

1. **Название программы:** Программа дополнительного профессионального образования «Навыки коммуникации в работе с клиентами».
2. **Категория слушателей:** лица, имеющие/получающие высшее и (или) среднее профессиональное образование без опыта работы, а также работники индустрии общественного питания с опытом работы, нуждающиеся в повышении квалификации по компетенции «Поварское дело».

## Цель освоение модуля: совершенствование и развитие навыков коммуникативной культуры слушателей курсов повышения квалификации по компетенции «Поварское дело».

## Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

## Трудоемкость программы: 16 час,

в том числе:

7 час – теоретические занятия

4 час – практические занятия

1. час – практические (ДОТ)
2. **Освоение модуля предполагает достижение следующего уровня квалификации** в соответствии с профессиональным стандартом «Повар», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 08 сентября 2015 г. № 610 п.
3. **Образовательные результаты обучения:**

В результате освоения учебного модуля слушатель должен приобрести умения и знания, определенные ПС «Повар» и необходимые для качественного выполнения трудовых функций:

Слушатель, освоивший программу, должен обладать **умениями** :

- организовывать обучение помощников повара на рабочих местах технологиям приготовления блюд, напитков и кулинарных изделий;

- готовить и презентовать блюда и напитки с элементами шоу;

- составлять портфолио на блюда, напитки и кулинарные изделия.

Слушатель, освоивший программу, должен обладать **знаниями**:

- технологии наставничества и обучения на рабочих местах;

- принципы и приемы презентации блюд, напитков, кулинарных изделий потребителям.

Для шеф-повара и бригадира поваров

**Умения**:

**-** разрабатывать план работы бригады поваров;

- распределять работу между членами бригады и ставить задачи подчиненным;

- обучать членов бригады на рабочих местах современным технологиям приготовления блюд, напитков и кулинарных изделий разнообразного ассортимента.

**Знания**:

- управлять конфликтными ситуациями, возникающими в бригаде;

- методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников организации питания;

- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.

**8. Учебный план**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование раздела | Всего, час | Аудиторные  занятия | | Дистанционные  занятия | | СРС, час. | Промежу-  точная  аттестация, час |
| из них | | из них | |
| теоретические занятия (лекции) | Лабораторно-практические занятия | теоретические занятия (лекции) | практические занятия |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Вводное диагностическое  занятие.  Определение уровня развития коммуникативных навыков слушателей курсов | 2 |  | 1 | 1 |  |  | - |
| 2. | Эффективное общение как инструмент достижения профессиональ  ных целей | 2 | 1 |  | 1 |  |  |  |
| 3. | Типология клиентов. Особенности организации взаимодействий с каждой из клиентских групп | 2 | 1 |  | 1 |  |  |  |
| 4. | Бригада поваров как малая социальная группа. Психологичес  кие процессы в группе. | 2 | 1 | 1 |  |  |  |  |
|  | Особенности организации командной работы. Психологическая совместимость членов команды | 2 | 1 | 1 |  |  |  |  |
|  | Психологичес  кие правила презентации авторского/фирменного блюда.  Мастер-класс как современный формат обучения начинающих специалистов и продвижение авторского опыта. | 2 | 1 |  | 1 |  |  |  |
| 10. | Конфликты в организации. Стратегии поведения в конфликте. | 2 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| Промежуточная аттестация по модулю | | 2 | 1 | - | 1 | - | - | Зачет |
| **Всего:** | | **16** | **7** | **4** | **-** | **5** | **-** |  |

1. **Календарный учебный график**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов (дисциплин, практик, стажировок, иных видов учебной деятельности)** | **Объем нагрузки, ч.** | **Учебные недели** | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 1 раздел | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 раздел | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 раздел | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 раздел | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 раздел | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 раздел | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 раздел | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| Промежуточная аттестация по модулю | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |

**10. Организационно–педагогические условия**

*10.1 Материально-технические условия реализации программы*

|  |  |
| --- | --- |
| Вид ресурса | Характеристика ресурса и количество |
| Аудитория | Учебный кабинет этики и психологии, оснащенный доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся) Технические средства обучения: компьютеры, принтер, экран, колонки. |
| Канцелярские товары | Ручки, бумага, калькуляторы. |

**10.2. Кадровые ресурсы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид ресурса** | **Характеристика ресурса и количество** |
| Руководитель программы | Руководитель структурного подразделения |
| Разработчик проекта | Преподаватель высшей квалификационной категории. Психолог. |
| Лектор | Преподаватель высшей квалификационной категории. Психолог. |
| Тьютор | Психолог/педагог-психолог. |

## *10.3. Учебно-методическое обеспечение программы*

1. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. / М.: Изд-во МГУ, 2016.

2. Зеличенко А.И., Шмелев А.Г. К вопросу о классификации мотивационных факторов трудовой деятельности и профессионального выбора // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. - 2017. - № 4. - С. 33-43.

3. Иванова Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности. - М.: МГУ, 2017. - 208 с.

4. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности: Учеб. пособие. - М.: ПЕР СЭ, 2016. - 382 с.

5. Климов Е.А. Психология профессионала. - М.: ИПП; Воронеж: МОДЭК, 1996. - 400 с.

6. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. - М.: Академия, 2017. - 302 с.

7. Климов Е.А. Развивающийся человек в мире профессий. - Обнинск: МГУ, 2016. - 56 с.

8. Управление персоналом организации: Ученик / Под ред. А. Я. Кибанова. / М.: ИНФРА-М, 2017.

9. Шеламова Г.М. Психология и этика коммерческой деятельности. Учебник. ИЦ «Академия» 2017г.

**11. Оценка качества освоения программы**

*11.1 Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по программе:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов учебного плана** | Технология и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия [[1]](#footnote-1) | **Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)** | Размещение оценочных материалов[[2]](#footnote-2) |
| 1. Вводное диагностическое  занятие.  Определение уровня развития коммуникативных навыков слушателей курсов | Стимульный диагностический материал | - | СДО |
| 2. Эффективное общение как инструмент достижения профессиональных целей | ЗР | Зачтено | Учебник |
| 3.Типология гостей/клиентов. Особенности организации взаимодействий с каждой из клиентских групп | ТА | Зачтено | Учебник |
| 4.Бригада поваров как малая социальная группа. Психологичес  кие процессы в группе. | ГД | Зачтено | Учебное пособие |
| 5. Особенности организации командной работы. Психологическая совместимость членов команды | ТА | Зачтено | СДО |
| 6. Психологические правила презентации авторского/фирменного блюда.  Мастер-класс как современный формат обучения начинающих специалистов и продвижения авторского опыта | ГД | Зачтено | Практикум |
| 7. Конфликты в организации. Стратегии поведения в конфликте. | ПД | Зачтено | СДО |
| Промежуточная аттестация по модулю | Собеседование | Зачтено | Контрольно-оценочные материалы в эл. формате и на бумажном носителе |

*11.2 Примеры оценочных материалов для разделов учебной программы:*

*11.3 Критерии и шкала оценки для промежуточной аттестации по модулю:*

Успешное освоение программы учебного модуля достигается при условии осуществления промежуточной аттестации по программе в форме зачета.

**Примерные вопросы зачета**

1. Понятие общения. Потребности общения. Виды и средства общения. Роль общения в профессиональной деятельности повара.

2. Особенности индивидуального общения с потребителями. Понятие общения и диалога с гостями/клиентами в сфере общественного питания.

3. Типы гостей/клиентов. Особенности взаимодействия с каждым типом гостей/клиентов.

4. Типы гостей/клиентов по ведущему каналу восприятия информации (аудиалы, визуалы, кинестетики). Учет типологии в разработке, приготовлении и организации презентации кулинарно-кондитерского продукта.

5. Приемы/техники эффективного общения. Характеристика директивных и понимающих техник общения. Механизм применения.

6. Психологические процессы в малых социальных группах (бригаде). Групповая сплоченность. Групповая совместимость. Диагностика групповой сплоченности и групповой совместимости.

7. Роль команды в производственной деятельности. Критерии эффективности командной работы.

8. Современные механизмы мотивации сотрудников.

9. Причины и виды конфликтов, механизмы их преодоления и способы предупреждения.

10. Методы развития коммуникативных способностей личности.

1. Рекомендуется в этой графе указывать технологию и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия:

   * ТА/ЗА – тест или задача с автоматизированной обработкой;
   * ТР/ЗР – тест или задача с ручной проверкой;
   * ГД – групповая дискуссия в аудитории или в интернет-пространстве;
   * ВР - выполненные работы, изготовленные продукты и т.д.

   [↑](#footnote-ref-1)
2. Раздел настоящего учебного модуля, учебник, учебное или учебно-методическое пособие, система дистанционного обучения ПОО и т.п. [↑](#footnote-ref-2)