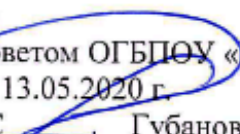



Департамент образования и науки Костромской области
Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение

«Костромской торгово-экономический колледж»

РАССМОТРЕНО
Методическим советом ОГБПОУ «КТЭК»
Протокол № 7 от 13.05.2020 г.
Председатель МС  Губанов С.А.

Разработчик: Беляева Н.Ю., методист
ОГБПОУ «Костромской торгово-
экономический колледж»

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом ОГБПОУ
«КТЭК»
Протокол № 7 от 11.06.2020 г.
Приказ ОГБПОУ «КТЭК»
от 11.06.2020 г. № 183/п

Зам. директора 
Смирнова А.А.

ПРОГРАММА
дополнительного профессионального образования
НАВЫКИ КОММУНИКАЦИИ В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

2020 г.

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».
3. **Цель освоение модуля:** совершенствование и развитие навыков коммуникативной культуры слушателей курсов повышения квалификации по компетенции «Поварское дело».
4. **Форма обучения:** очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.
5. **Трудоемкость программы: 16 час,**
в том числе:
 - 7 час – теоретические занятия
 - 4 час – практические занятия
 - 5 час – практические (ДОТ)
6. **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.

7. 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.	Промежуточная аттестация, час
			из них		из них			
			теоретические занятия (лекции)	Лабораторно-практические занятия	теоретические	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 профессиональных 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. Психологические процессы в группе.	2	1	1				
8.	Особенности организации командной работы. Психологическая совместимость членов команды	2	1	1				
9.	Психологические 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	-	

9. 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	Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)	Размещение оценочных материалов 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.	ТА	Зачтено	Учебник

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.

² Раздел настоящего учебного модуля, учебник, учебное или учебно-методическое пособие, система дистанционного обучения ПОО и т.п.

Особенности организации взаимодействий с каждой из клиентских групп			
4. Бригада поваров как малая социальная группа. Психологические 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.