

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИГ»

\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш

Приказ № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.04 «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Специальность 43.02.05 «Флористика»



г. Симферополь, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.05 «Флористика».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Т.И. Савчук, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) общепрофессиональных дисциплин («ОП»)

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022г.

Председатель ЦМК «ОП»

\_\_\_\_\_ Елина В.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.05 «Флористика»

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022г.

Методист

\_\_\_\_\_ Донченко Я.А.

©) Савчук Т.И. – автор-составитель

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.05 «Флористика».

### **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена**

В соответствии с учебным планом учебная дисциплина «Культура делового общения» (ОП.04) является общепрофессиональной дисциплиной в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.05 «Флористика».

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Выполнять первичную обработку живых срезанных цветов и иного растительного материала.
ПК 1.2	Изготавливать и аранжировать флористические изделия.
ПК 1.3	Упаковывать готовые изделия.
ПК 2.1	Ухаживать за горшечными растениями.
ПК 2.2	Создавать композиции из горшечных растений.
ПК 2.3	Обеспечивать сохранность композиций на заданный срок
ПК 3.1	Проектировать композиционно-стилевые модели флористического оформления
ПК 3.2	Выполнять работы по флористическому оформлению помещений.
ПК 3.3	Выполнять работы по флористическому оформлению объектов на открытом воздухе.
ПК 3.4	Обеспечивать сохранность флористического оформления на заданный срок.
ПК 4.1	Принимать и оформлять заказы на флористические работы
ПК 4.2	Согласовывать флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами
ПК 4.3	Организовывать работы коллектива исполнителей

ПК 4.4	Организовывать и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями
ПК 4.5	Организовывать и осуществлять продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР1. - Осознание себя гражданином и защитником великой страны

ЛР6. -Проявление уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР8. - Проявление и демонстрирование уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастие к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР14.- Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств, содействие поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

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

Работа во взаимодействии педагога и обучающегося - 36 часов, в том числе:

- обязательной нагрузки обучающегося - 36 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 18 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	54
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	36
в том числе:	
практические занятия	12
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	18
в том числе: Проработка учебной литературы Проработка конспектов лекции Подготовка рефератов Подготовка презентаций	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	2

### 3.2. Тематический план и содержание учебного предмета «Культура делового общения»

Наименование разделов и тем	Тема и форма аудиторного занятия/тема самостоятельной работы обучающихся		Домашнее задание	Объем часов	Уровень освоения	
1	2		3	4	5	
Тема 1 Правила делового общения	Содержание учебного материала			6		
	1.	Принципы и правила делового общения	О.2 с. 9-13	1	1	
	2.	Формы делового общения		1		
	3.	Виды делового общения: вербальное и невербальное, прямое и косвенное	О.2 с. 63-65	1	1	
	4.	Структура делового общения		1		
	5.	Практическое задание №1		1	2	
	6.	Профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета. Ответ на вопросы; решение ситуационных задач		1		
	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий 1. Подготовить сообщение: "Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная". 2. Подготовить тезисы выступления: "Модели общения"			2		
	Тема 2 Этика общения	Содержание учебного материала			6	
		7.	Этические нормы делового общения	О.2 с. 13-15	1	1
8.		Этические нормы взаимоотношений с коллегами	1			
9.		Этические нормы взаимоотношений с партнерами	О.2 с. 15-17	1	1	
10.		Этические нормы взаимоотношений с клиентами		1		
11.		Практическое задание №2 Простые приемы саморегуляции поведения в процессе общения. Передача информации устно и письменно с соблюдением культуры речи	О.2 с. 13-17	1	2	
12.				1		
Самостоятельная работа №3 Подготовить доклад по теме: "Основные принципы этики делового общения между подчиненным и руководителем". №4 Подготовить сообщение по теме: "Основные принципы этики делового общения по "горизонтали" №5 Составить "заповеди" делового человека (Кодекс чести профессионала) №6 Подготовить доклад по теме: "Профессиональная культура общения и деловой этикет"			4			
Тема 3		Содержание учебного материала			6	



Основные техники и приемы общения	13.	Основные техники делового общения	О.2 с. 80-87	1	1
	14.	Основные приемы делового общения		1	
	15.	Правила слушания, ведение беседы	О.2 с. 87-93	1	1
	16.	Правила убеждения, консультирования		1	
	17.	Практическое задание №3	О.2 с. 80-93	1	2
	18.	Принятие решения, аргументация в отстаивании своей точки зрения в корректной форме		1	
	Самостоятельная работа №7 Подготовить сообщение по теме:"Коммуникационные эффекты в искусстве убеждени" №8 Составить таблицу "Правила слушания, ведения беседы для слушающего и для говорящего" №9 Составить словарь делового человека				
Тема 4 Формы обращения	Содержание учебного материала			6	
	19.	Формы общения	О.2 с. 28-31	1	1
	20.	Формы изложения просьб		1	
	21.	Формы выражения признательности	О.2 с. 32-34	1	1
	22.	Способы аргументации в производственных ситуациях		1	
	23.	Практическое задание №4	О.2 с. 28-34	1	2
	24.	Деловая репутация		1	
	Самостоятельная работа № 10 Составьте таблицу: «Виды документов для выражения форм обращения: организационно-распорядительные, информационно-справочные, частные деловые бумаги». СВР № 11 Подготовить сообщение по теме: «Особенности официально-делового стиля». СВР № 12 Подготовить сообщение по теме: «Особенности составления и оформления информационно-справочных документов: справки, служебной записки, заявления, расписки, доверенности»				
Тема 5 Имидж делового человека	Содержание учебного материала			6	
	25.	Составляющие внешнего облика делового человека	О.2 с. 50-52	1	1
	26.	Костюм, прическа делового человека		1	
	27.	Макияж, аксессуары, речь, манеры делового человека	О.2 с. 50-52		1
	28.	Особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины		1	
	29.	Практическое задание №5		1	2
	30.	Создание и соблюдение имиджа делового человека		1	

	Самостоятельная работа № 13 Составить презентацию по теме: «Особенности внешнего облика делового мужчины». № 14 Составить презентацию по теме: «Особенности внешнего облика деловой женщины». № 15 Составить сообщение по теме: «Составляющие личного имиджа человека: габитарная, кинетическая, речевая, средовая»				
<b>Тема 6</b> Правила организации рабочего пространства	<b>Содержание учебного материала</b>		4		
	31.	Рабочее пространство для индивидуальной работы	О.2 с. 50-52	1	1
	32.	Рабочее пространство для профессионального общения		1	
	33.	<b>Практическое задание №6</b> Организация рабочего места	О.2 с. 50-52	1	2
	34.			1	
	Самостоятельная работа № 16 Подготовить сообщение по теме: «Система рационализации рабочего места 5S». № 17 Подготовить сообщение по теме: «Факторы устройства офисных помещений в зависимости от профессиональной специфики». № 18 Подготовить сообщение по теме: «Результативный тайм-менеджмент»				
	34.	Приглашение гостей. Правила размещения за столом. Правила поведения за столом.	О.2 с. 58-82	1	1
<b>Промежуточная аттестация</b>	35-36	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	3	
<b>Всего:</b>			<b>54</b>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социальных дисциплин»,

Оборудование учебного кабинета:

- Доска учебная;
- Рабочее место преподавателя;
- Ученические столы и стулья (по числу обучающихся);
- Шкафы для хранения методического материала;
- Раздаточный дидактический материал

Технические средства обучения:

- Компьютер;
- Средства аудиовизуализации;
- Плазменный телевизор;

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсы

Основные источники:

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>
2. Шеламова Г. М. Ш42 Деловая культура и психология общения : учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 18-е изд., стер. — Москва: Издательский центр «Академия», 2021. — 192 с. ISBN 978-5-0054-0016-1  
Текст: непосредственный

Дополнительные источники:

1. Демина, Л. А. Теория и практика аргументации : учебное пособие / Л.А. Демина. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2022. — 272 с. - ISBN 978-5-91768-529-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1877366>
2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>
3. Ефимова, Н.С. Социальная психология: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. . — (Среднее профессиональное образование).- ISBN 978-5-8199-0723-8. Текст электронный.

Электронные источники:

1. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
2. Конфликтология <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>
3. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устного опроса, практических занятий, тестирования, контрольных работ.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>Умения:</b> Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Осуществляет профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета
Пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Пользуется простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
Передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	Передает информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи
Принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Принимает решения и аргументировано отстаивает свою точку зрения в корректной форме
Поддерживать деловую репутацию	Поддерживает деловую репутацию
Создавать и соблюдать имидж делового человек	Создает и соблюдает имидж делового человек
Организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами	Организовывает индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами
<b>Знания:</b> Правил делового общения	Знает правила делового общения
Этических норм взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;	Знает этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;
Основных техник и приемов общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	Знает основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования
Форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способов аргументации в производственных ситуациях	Знает формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях
Составляющих внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др	Знает составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др
Правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами	Знает правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Осуществляет поиск и использует информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Работает в коллективе и в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ПК.1.1 Выполнять первичную обработку живых срезанных цветов и иного растительного материала	Выполняет первичную обработку живых срезанных цветов и иного растительного материала
ПК.1.2 Изготавливать и аранжировать флористические изделия	Изготавливает и аранжирует флористические изделия
ПК.1.3 упаковывать готовые изделия	Упаковывает готовые изделия
ПК.2.1 Ухаживать за горшечными растениями	Ухаживает за горшечными растениями
ПК.2.2 Создавать композиции из горшечных растений	Создает композиции из горшечных растений
ПК.2.3 Обеспечивать сохранность композиций на заданный срок	Обеспечивает сохранность композиций на заданный срок
ПК.3.1 Проектировать композиционно-стилевые модели флористического оформления	проектирует композиционно-стилевые модели флористического оформления

ПК.3.2 Выполнять работы по флористическому оформлению помещений	выполняет работы по флористическому оформлению помещений
ПК.3.4 Обеспечивать сохранность флористического оформления на заданный срок	Обеспечивает сохранность флористического оформления на заданный срок
ПК.4.1 Принимать и оформлять заказы на флористические работы	Принимает и оформляет заказы на флористические работы
ПК.4.2 Согласовывать флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами	Согласовывает флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами
ПК.4.3 Организовывать работы коллектива исполнителей	Организовывает работы коллектива исполнителей
ПК.4.4 Организовывать и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями	Организовывает и осуществляет розничную торговлю флористическими изделиями
ПК.4.5 Организовывать и осуществлять продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий	Организовывает и осуществляет продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий

## ЛИЧНОСТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

ЛР1. Осознавать себя гражданином и защитником великой страны	Осознает себя гражданином и защитником великой страны
ЛР6. Проявлять уважение к людям старшего поколения и иметь готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	Проявляет уважение к людям старшего поколения и проявляет готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР8. Проявлять и демонстрировать уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Быть Сопричастным к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Проявляет и демонстрирует уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастен к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР14. Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств, содействии поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.	Способен ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирает способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств, содействует поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.