

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 № 145 от 31.08.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.04 «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**
Специальность 43.02.05 «Флористика»



г. Симферополь, 2023

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 № 1 от «31» августа 2023 г.
Председатель ЦМК общепрофессиональных дисциплин
_____ 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 № 1 от 31.08.2023 г.
Методист _____ Я.А. Донченко

©) Савчук Т.И. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП: Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» является базовой частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.05 Флористика, входящих в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1-9.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05 ОК.06 ОК.07 ОК.08 ОК.09 ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ПК.2.1 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.3.1 ПК.3.2 ПК.3.3 ПК.3.4 ПК.4.1 ПК.4.2 ПК.4.3 ПК.4.4 ПК.4.5	<p>осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</p> <p>пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</p> <p>принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</p> <p>поддерживать деловую репутацию;</p> <p>создавать и соблюдать имидж делового человека;</p> <p>организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами;</p>	<p>правила делового общения;</p> <p>этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;</p> <p>основные техники и приемы общения:</p> <p>правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</p> <p>формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</p> <p>составляющие внешнего облика делового человека:</p> <p>костюм, прическа, макияж, аксессуары;</p> <p>правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами;</p>

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

ЛР №	Расшифровка
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Забочающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Принимающий осознанный выбор специальности и возможностей реализации собственных жизненных планов; проявляющий отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 14	Демонстрирующий готовность и способность к продолжению образования, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 15	Проявляющий способность самостоятельно реализовать свой потенциал в профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ 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:	
лекционные занятия	24
практические занятия	12
контрольные работы	
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
В форме практической подготовки	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)<i>(если предусмотрено)</i>	18
в том числе:	
Проработка учебной литературы	
Проработка конспектов лекции	
Подготовка рефератов	
Подготовка презентаций	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. час. / в т. ч. в форме практической подготовки	Домашнее задание	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	5
Тема 1 Правила делового общения	Содержание учебного материала	8/2		
	1. Принципы и правила делового общения	1	О.2 с. 9-13	1
	2. Формы делового общения	1		
	3. Виды делового общения: вербальное и невербальное, прямое и косвенное	1	О.2 с. 63-65	1
	4. Структура делового общения	1		
	5. Практическое задание №1	1		
	6. Профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета. Ответ на вопросы; решение ситуационных задач	1		2
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	10/2		
	7. Этические нормы делового общения	1	О.2 с. 13-15	1
	8. Этические нормы взаимоотношений с коллегами	1		
	9. Этические нормы взаимоотношений с партнерами	1	О.2 с. 15-17	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	1	О.2 с. 13-17	2
	12. Самостоятельная работа	1		
Самостоятельная работа	4			

	№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"			
Тема 3 Основные техники и приемы общения	Содержание учебного материала	9/2		
	13. Основные техники делового общения	1	О.2 с. 80-87	1
	14. Основные приемы делового общения	1		
	15. Правила слушания, ведение беседы	1	О.2 с. 87-93	1
	16. Правила убеждения, консультирования	1		
	17. Практическое задание №3	1	О.2 с. 80-93	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 убеждения" №8 Составить таблицу "Правила слушания, ведения беседы для слушающего и для говорящего" №9 Составить словарь делового человека	3		
Тема 4 Формы обращения	Содержание учебного материала	9/2		
	19. Формы общения	1	О.2 с. 28-31	1
	20. Формы изложения просьб	1		
	21. Формы выражения признательности	1	О.2 с. 32-34	1
	22. Способы аргументации в производственных ситуациях	1		
	23. Практическое задание №4	1	О.2 с. 28-34	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»	3		
Тема 5 Имидж делового человека	Содержание учебного материала	8/2		
	25.	Составляющие внешнего облика делового человека	1	0.2 с. 50-52
	26.	Костюм, прическа делового человека	1	
	27.	Макияж, аксессуары, речь, манеры делового человека	1	0.2 с. 50-52
	28.	Особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины	1	
			1	
	29.	Практическое задание №5	1	2
	30.	Создание и соблюдение имиджа делового человека 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»	2		
Тема 6 Правила организации рабочего пространства	Содержание учебного материала	10/2		
	31.	Рабочее пространство для индивидуальной работы	1	0.2 с. 50-52
	32.	Рабочее пространство для профессионального общения	1	
	33.	Практическое задание №6	1	0.2 с. 50-52
	34.	Организация рабочего места	1	
	Самостоятельная работа № 16 Подготовить сообщение по теме: «Система рационализации	3		

	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.	1	0.2 с. 58-82	1
Промежуточная аттестация	35-36	Промежуточная аттестация в форме Дифференцированного зачета	1 1		3
	Всего:		54		

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-ресурсов

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</p> <p>пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</p> <p>принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</p> <p>поддерживать деловую репутацию;</p> <p>создавать и соблюдать имидж делового человека;</p> <p>организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами;</p>	<p>Уметь осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</p> <p>пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</p> <p>принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</p> <p>поддерживать деловую репутацию;</p> <p>создавать и соблюдать имидж делового человека;</p> <p>организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами;</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов внеаудиторной, (самостоятельной) работы; -докладов, рефератов; -теоретической части проектов, учебных исследований и т.д. <p>Промежуточная аттестация в форме зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменных / устных ответов, - тестирования.
<p>правила делового общения;</p> <p>этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;</p> <p>основные техники и приемы общения:</p>	<p>Знать правила делового общения;</p> <p>этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;</p> <p>основные техники и приемы общения:</p>	

<p>правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</p> <p>формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</p> <p>составляющие внешнего облика делового человека:</p> <p>костюм, прическа, макияж, аксессуары;</p> <p>правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами;</p>	<p>правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</p> <p>формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</p> <p>составляющие внешнего облика делового человека:</p> <p>костюм, прическа, макияж, аксессуары;</p> <p>правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами;</p>	
---	---	--