

Министерство образования, науки и молодежной политики
Забайкальского края
Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса»

**ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.04. Культура делового общения**

для специальности СПО
43.02.05. Флористика

Чита
2020

Лист актуализации программы

Дата обновления	Содержание обновления	Ответственный за обновление
Сентябрь 2023г.	Внесены дополнения в п.4 Критерии оценивания: Оценка резюме Внесены изменения в содержательную часть программы: виды самостоятельной работы	Калистратова Т.А.

Программа учебной дисциплины ОП.04. Культура делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.05 Флористика.

Организация-разработчик: Государственное профессиональное образовательное учреждение «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Разработчики:

Калистратова Татьяна Алексеевна, преподаватель Государственного Профессионального Образовательного Учреждения «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Номоконова Наталья Валерьевна, преподаватель Государственного Профессионального Образовательного Учреждения «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии государственного профессионального образовательного учреждения «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г.

Председатель цикловой комиссии _____

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины ОП.04. Культура делового общения является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО.43.02.05 Флористика.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации) и профессиональной подготовке и переподготовке работников сферы обслуживания.

Лица, поступающие на обучение, должны иметь документ о получении среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения 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;
- основные техники и приемы общения; правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами.

Студент, освоивший ППКРС, должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя **способность**:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

1.4. 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04. Культура делового общения

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 работы	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
в том числе:	
написание рефератов	4
составление тезисного плана	4
написание конспекта	4
составление резюме	3
решение ситуативных задач	3
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.04. Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Основы деловой культуры в устной и письменной форме	Содержание учебного материала	8	2
	Общение - основа человеческого бытия. Структура и средства общения. Виды взаимоотношений между людьми. Стили общения. Позиции в общении. Восприятие и понимание людьми друг друга.	6	
	Практическая работа № 1 Соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении.	2	
	Самостоятельная работа № 1 Написание реферата на темы «Классификация общения», «Особенности национальной этики».	4	
Тема 2. Этика деловых отношений	Содержание учебного материала	8	2
	Конструктивное и деструктивное общение. Виды и техники слушания. Эмоции в общении. Психологические приемы расположения к себе. Барьеры общения и их преодоление.	6	
	Практическая работа № 2 Пользование простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	Самостоятельная работа № 2 Написание тезисного плана на тему «Кодекс культуры общения с клиентом»	4	
Тема 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Содержание учебного материала	4	3
	Культура общения с клиентом: 1. Умение вести диалог. 2. Доверие и доброжелательность. 3. Учтивость. «Желание клиента – закон».	2	
	Практическая работа № 3 Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	2	

	Поддержка деловой репутации. Организация рабочего места.		
Тема 4. Основные правила этикета	Содержание учебного материала	6	2
	Этика и этикет. Деловая этика и деловой этикет. Культура общения по телефону. Имидж делового человека.	6	
	Самостоятельная работа № 3 Написание конспекта на тему «Имидж делового человека»	4	
Тема 5. Основы психологии производственных отношений	Содержание учебного материала	6	2
	Психология человека, эмоциональный мир личности. Коллектив. Умение работать в команде. Лидер и лидерство. Эффективное общение с коллегами. Установление контактов и привлечение потенциальных клиентов. Деловая беседа как основная форма делового общения. Техника и тактика аргументирования. Самопрезентация. Резюме. Подготовка к собеседованию. Письменное деловое общение.	6	
	Самостоятельная работа № 4 Составление резюме.	3	
Тема 6. Основы управления и конфликтологии	Содержание учебного материала	4	2
	Конфликты в нашей жизни. Виды конфликтов и их особенности. Стили реагирования в конфликтных ситуациях. Конструктивное разрешение конфликтов.	4	
	Самостоятельная работа № 5 Решение ситуативных задач	3	
Всего: максимальная учебная нагрузка обучающегося, в том числе:		54	
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		36	
самостоятельная работа обучающегося		18	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04. Культура делового общения

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Культура делового общения».

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места обучающихся;
- доска;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедийный проектор;
- экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Т.Б. Колышкина, И.В.Шустина. Деловая культура. – М, «Юрайт», 2019.
2. Л.И.Чернышова. Этика, культура и этикет делового общения.- М, «Юрайт»,2019.

Интернет-ресурсы:

1. Электронные книги по деловому общению и этикету <http://www.aup.ru/books/i015.htm>
- 2.Федеральный образовательный портал: экономика, социология, менеджмент www.ecsocman.edu.ru.
3. Деловая этика – основа бизнеса. <http://www.economics.claw.ru/>
4. Деловой этикет. <http://www.collreferat.com/>
5. <http://www.aup.ru/books/m161/> - электронная версия книги «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»
6. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: fcior.edu.ru.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.04. Культура делового общения

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформление отчета по заданию.
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформление отчета по заданию.
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформление отчета по заданию.
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформление отчета по заданию.
- поддерживать деловую репутацию;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформление отчета по заданию.
- создавать и соблюдать имидж делового человека;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформление отчета по заданию.
- организовывать индивидуальное рабочее место и места для профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформление отчета по заданию.
- правила делового общения;	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.
- этические нормы взаимоотношений с клиентами, партнерами и коллегами;	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Оценка выполнения практической работы.
- основные техники и приемы общения; правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Оценка выполнения практической работы.
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной

ситуациях;	самостоятельной работы. Оценка выполнения практической работы.
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Оценка выполнения практической работы.
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами и коллегами.	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Оценка выполнения практической работы.

1. Оценка по результатам написания реферата/доклада:

Оценка/баллы	Критерии оценки реферата
5	Содержание найденной информации полностью соответствует заданной теме, тема задания раскрыта полностью. Глубина проработки материала, грамотность и полнота использования источников, соответствие оформления реферата требованиям.
4	Содержание найденной информации соответствует заданной теме, но в тексте имеются незначительные недостатки или тема раскрыта не полностью.
3	Представленный материал имеет небольшие отклонения от требований, в изложении материала нарушена логика. Содержание информационного материала по изучаемой теме представлено в недостаточно полном объеме.
2	Обучающийся работу не выполнил. Содержание с найденной информации не соответствует заданной теме. Информационный материал имеет значительные отклонения по структуре. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.

2. Оценка результатов устного опроса:

Оценка/баллы	Критерии оценивания устного опроса
5	Ответ полный, аргументированный, приведены факты и сделаны выводы
4	Ответ полный, аргументированный, но допущены незначительные ошибки в формулировании вывода
3	Ответ неполный, недостаточно аргументированный, допущены незначительные ошибки в формулировании вывода

2	Отсутствует ответ на вопрос
----------	-----------------------------

3. Оценка по результатам составления резюме:

Отметка	Критерии оценки
5	Текст составлен правильно. Речевые ошибки отсутствуют. Текст содержит развернутое представление о профессиональных качествах работника
4	Работа имеет некоторые неточности. Соблюдены требования культуры речи, имеются негрубые речевые ошибки.
3	Работа не отличается точностью и выразительностью речи, имеется значительное количество речевых ошибок.
2	Не соблюдены требования к культуре речи и к правилам составления резюме. Имеются существенные неточности в формулировке, большое количество речевых ошибок.



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 484f44a876c3f92256d46c117587aae4

Целостность документа подтверждена

Владелец **ГПОУ ЗабТПТиС**

Действителен с 30.11.2022 по 23.02.2024 г.