

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»  
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,  
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**СГ.07 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

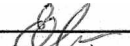
по профессии 43.01.11 Мастер флористического сервиса

Тюмень 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана с учетом требований стандартов Всероссийского Чемпионатного движения «Профессионалы» по компетенции 28 Флористика.

Разработчик: Е.Л. Волошановская, преподаватель первой квалификационной категории

Одобрено  
на заседании ПЦК ОГСЭ и ЕН дисциплин  
Протокол № 4 от 30.11 2023 г.  
Председатель ПЦК

 Е.А. Флоря  
(подпись)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИН	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

## 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### СГ. 07 Культура делового общения

#### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины СГ. 07 Культура делового общения является обязательной частью социально-гуманитарного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.11 Мастер флористического сервиса

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, обеспечивается формирование профессиональных и общих компетенций

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"><li>- выбирать и использовать материалы, учитывая этические аспекты вопросы;</li><li>- внимательно относиться к просьбам клиента;</li><li>- правильно интерпретировать запросы и пожелания клиента;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- техники, вызывающие доверие клиента,</li><li>- методы поддержания продуктивных рабочих отношений с коллегами и другими профессионалами в рамках проекта</li></ul>
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		

**1.3 Целевые ориентиры воспитания обучающихся, формируемые в процессе освоения учебной дисциплины** (в соответствии с программой воспитания по профессии 43.01.11 Мастер флористического сервиса).

Код ЦО	Целевые ориентиры
ЦО 4	Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан.
ЦО 11	Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов (в том числе вариативных)
Объем образовательной программы	36
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
теоретическое обучение	10
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация форме дифференцированного зачёта	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины СГ. 07 Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Сущность и формы делового общения.</b>		<b>24</b>	ОК 01, ОК 04-05, ОК 09 ЦО 04 ЦО 11
<b>Тема 1.1. Основные характеристики делового общения</b>	<b>Содержание</b>	2	
	1 Понятие общения и его структура		
	2 Функции и задачи общения. Средства, используемые в процессе передачи информации		
	3 Виды и формы делового общения. Речь в деловом общении.		
	4 Этические нормы взаимоотношений. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения		
	5 Толерантность как принцип культурного общения		
	<b>Практические занятия:</b>	<b>10</b>	
	<b>Практическое занятие № 1</b> Самоанализ сильных и слабых сторон общения. Составление личного плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному межличностному общению	2	
	<b>Практическое занятие № 2</b> Деловая игра «Приёмы общения с клиентом»	2	
	<b>Практическое занятие №3</b> Коммуникация в трудовом коллективе. Толерантность в практике профессионального общения	2	
	<b>Практическое занятие №4</b> Тренинг коммуникативной грамотности.	2	
	<b>Практическое занятие №5</b> Универсальные этические и психологические нормы, принципы делового общения.	2	
<b>Тема 1.2. Невербальные средства в деловой разговорной практике</b>	<b>Содержание</b>	2	ОК 01, ОК 04-05, ОК 09 ЦО 04 ЦО 11
	1 Понятие невербальное общение		
	2 Функции и особенности невербальной коммуникации.		
	3 Визуальный контакт. Дистанция между собеседниками.		
	4 Роль невербального общения в межличностном взаимодействии.		
	<b>Практические занятия:</b>	<b>2</b>	
<b>Тема 1.3. Специфика и формы делового общения</b>	<b>Содержание</b>	2	ОК 01, ОК 04-05, ОК 09 ЦО 04 ЦО 11
	1 Правила слушания, убеждения, консультирования, аргументирования.		
	2 Тактика и техника ведения деловой бесед и переговоров Постановка вопросов и техника ответов на них		
	3 Разговор по телефону: основные правила общения. Компетентность, тактичность, доброжелательность – основа успешного проведения делового телефонного разговора.		
	4 Выслушивание собеседника как психологический прием.		
	5 Барьеры общения		
	<b>Практические занятия:</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие №7</b> Контакт - тренинг преодоления психологических барьеров в	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	процессе коммуникации			
	Практическое занятие №8 Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону».		2	
	Практическое занятие №9 Развитие техники установления контакта и активного слушания		2	
Раздел 2. Культура делового общения			12	ОК 01, ОК 04-05, ОК 09 ЦО 04 ЦО 11
Тема 2.1. Культура речи в деловом общении	Содержание		2	
	1	Понятия «деловые отношения», «культура поведения». Сущность культуры делового общения		
	2	Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии.		
	3	Приёмы эффективной речевой коммуникации. Коммуникативная культура в деловом общении. Вежливость и субординация в деловых отношениях		
	4	Роль комплимента в общении с клиентом. Основные правила использования комплиментов		
	5	Техника речи и ее значение в деловом общении. Средства техники и выразительности речи: темп, звучность, тон речи, тембр голоса, интонация, дикция, артикуляция		
	6	Культура делового письма.		
	Практические занятия:		6	
	Практическое занятие №10 Выполнить творческое задание «Нравственные нормы делового общения: честностью, порядочностью, справедливостью, ответственностью и уважением к другим»		2	
Практическое занятие №11 Принцип максимальной безоценочности и искусство комплимента. Речевой тренинг.		2		
Практическое занятие №12 Составление делового письма		2		
Тема 2.2. Основы этикета делового общения	Содержание		2	
	1	Понятие деловой этикет		
	2	Этикет приветствий и представлений.		
	3	Шесть основных заповедей делового этикета		
	4	Основы формирования имиджа Внешний облик в деловом общении. Правила позитивного имиджа		
	5	Общие требования к внешнему облику делового человека. Деловой стиль в одежде.		
	6	Визитная карточка		
	Практические занятия:		2	
Практическое занятие №13 Сформулировать принципы делового этикета и определить их значение в профессиональной сфере		2		
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт				
Итого:			36	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации рабочей программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин», оснащенный оборудованием: стол преподавателя, стул преподавателя, шкаф для документов, шкаф архивный, доска меловая, доска интерактивная, телевизор, парта одноместная, стул ученический; техническими средствами обучения (компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа проектор, телевизор, интерактивная доска).

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Основные источники:**

1. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - Москва : Юрайт, 2023. - 463 с. - (Профессиональное образование). - URL : [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
2. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова. - Москва : Юрайт, 2023. - 437 с. - (Профессиональное образование). - URL : [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

##### **3.2.2. Дополнительная литература**

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Юрайт, 2022. - 431 с. - (Профессиональное образование). - URL : [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
2. Бехтерев, В. М. Объективная психология [Электронный ресурс] / В. М. Бехтерев. – Москва : Юрайт, 2022. - 428 с. - (Антология мысли). - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
3. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учеб. для СПО: в 2-х ч. – Ч. 1 / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 243 с. - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
4. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учеб. для СПО: в 2-х ч. – Ч. 2 / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 292 с. - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)



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

4.1. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущей и промежуточной аттестации.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знания:</b> - техники, вызывающие доверие клиента, - методы поддержания продуктивных рабочих отношений с коллегами и другими профессионалами в рамках проекта	- знает техники, вызывающие доверие клиента, - знает методы поддержания продуктивных рабочих отношений с коллегами и другими профессионалами в рамках проекта	<b>Текущий контроль:</b> наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ № 1–13. Оценка выполнения тестовых заданий. <b>Промежуточная аттестация:</b> оценка выполнения теоретического и практического заданий на дифференцированном зачете
<b>Умения:</b> - выбирать и использовать материалы, учитывая этические аспекты вопросы; - внимательно относиться к просьбам клиента; - правильно интерпретировать запросы и пожелания клиента;	- умеет выбирать и использовать материалы, учитывая этические аспекты вопросы; - внимательно относиться к просьбам клиента; - правильно интерпретирует запросы и пожелания клиента;	<b>Текущий контроль:</b> наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ № 1–13. Оценка выполнения тестовых заданий. <b>Промежуточная аттестация:</b> оценка выполнения теоретического и практического заданий на дифференцированном зачете

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоения общих компетенций)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбор и применение способов решения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы.  Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических занятиях № 2, 7, 8
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эффективное взаимодействие с обучающимися, преподавателями, сотрудниками образовательной организации в ходе обучения, а также с руководством и сотрудниками во время прохождения практики.	Оценка результативности работы обучающегося при выполнении практических заданий.  Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических занятиях № 1, 3, 4, 5, 6, 9
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и	Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических занятиях № 10, 11, 13

контекста	культурного контекста	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения заданий на практических занятиях № 12
ЦО 04 Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан.	Демонстрирует активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан.	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров
ЦО 11 Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.	Демонстрирует приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров