

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Колледж ФГБОУ ВО УГЛТУ  
(Уральский лесотехнический колледж)

УТВЕРЖДЕНО

Директором  
Колледжа ФГБОУ ВО УГЛТУ  
Пономарёвой М.А.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

(в составе ППССЗ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.04 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

специальность

43.02.05 «Флористика»

Екатеринбург, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.04 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.05 «Флористика», в том числе за счет часов, отведенных на вариативную часть в объеме 45 часов.

Разработчик(и): **ФИО, должность, ФИО, должность,**

Программа рассмотрена на заседании ЦК \_\_\_\_\_

протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель \_\_\_\_\_

(подпись)

(Фамилия И.О.)

Программа одобрена на заседании методического совета

протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заместитель директора по учебной работе \_\_\_\_\_

(подпись)

(Фамилия И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.04 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Общепрофессиональный цикл.

Учебная дисциплина имеет практическую направленность и использует межпредметные связи с обще гуманитарными и социально-экономическими дисциплинами ОГСЭ.01 Основы философии, ОГСЭ.06 Эстетика ландшафтов/ Коммуникативный практикум, общепрофессиональными дисциплинами ОП.07 Информационные технологии в профессиональной деятельности, ОП.09 Безопасность жизнедеятельности, профессиональным модулем ПМ.04 Управление флористическими работами и персоналом, включая организацию службы доставки цветов, ПМ. 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Дисциплина ОП.04 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ направлена на формирование общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей 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-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать 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.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 4.2. Согласовывать флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами.

ПК 4.3. Организовывать работы коллектива исполнителей.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<b>ОК 1 – ОК 9, ПК 4.2., ПК 4.3.</b>	- 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	- правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;

	культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию.	- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
--	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Обязательная учебная нагрузка, в том числе</b>	<b>30</b>
лекции, уроки	24
практические занятия	6
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>15</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме другая форма контроля (итоговое тестирование)</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>45</b>

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

№№ разделов и тем	Наименование разделов и тем / Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах			Формируемые ОК и ПК
		Σ по разделу, теме	Σ по виду	Часы	
1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>Этические основы и психология делового общения.</b>	<b>8</b>			
<b>1.1.</b>	<b>Введение в дисциплину.</b>	<b>2</b>			<i>ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 8</i>
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		2		
	Основные задачи дисциплины. Краткая характеристика основных разделов программы. Порядок и форма проведения занятий, особенности использования источников литературы и сети Интернет. Рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся при изучении программы дисциплины.			2	
<b>1.2.</b>	<b>Деловое общение. Деловой этикет и культура поведения.</b>	<b>6</b>			<i>ОК 1, ОК 2, ОК 4 - ОК 6, ПК 4.2., ПК 4.3.</i>
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		2		
	Общение. Понятие делового общения. Суть делового общения. Принципы делового общения. Контексты делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Этические нормы взаимоотношений. Этикет. Культура. Поведение. Понятие делового этикета. Шесть основных заповедей делового этикета.			2	
	<i>Практическая работа обучающихся</i>		2		
	Практическая работа №1 – Правила делового этикета.			2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>		2		
	Составить глоссарий терминов делового этикета.			2	
<b>2.</b>	<b>Основные виды коммуникации и деловое общение.</b>	<b>18</b>			
<b>2.1.</b>	<b>Виды коммуникаций.</b>	<b>2</b>			<i>ОК 1 – ОК 3, ОК 6 – ОК 9, ПК 4.2., ПК 4.3.</i>
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		2		
	Понятие вербальной и невербальной коммуникации. Виды вербальной коммуникации. Виды невербальной коммуникации (жесты, мимика, одежда, прикосновения, дистанция). Классификация невербальных средств общения. Функции и особенности невербальной коммуникации. Кинетические средства общения. Дистанция между собеседниками. «Зоны общения».			2	
<b>2.2.</b>	<b>Письменная форма коммуникации.</b>	<b>4</b>			<i>ОК 1 – ОК 9, ПК 4.2.,</i>
	<i>Содержание учебного материала.</i>		2		

	Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-оферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.). Сущность деловой переписки. Требования к тексту письма. Сроки ответа на письмо. Деловые документы. Стандартные выражения, используемые в письмах.			2	ПК 4.3.
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>		2		
	Составить глоссарий – 10 терминов по теме «деловое общение».			2	
<b>2.3.</b>	<b>Электронные средства коммуникации. Электронный этикет.</b>	<b>2</b>			ОК 1 – ОК 9, ПК 4.2., ПК 4.3.
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		2		
	Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии. Функции электронной коммуникации. Реальность. Виртуальность. Интернет. Русский язык и Интернет. Электронная почта. Форум. Чат. Блог. Электронный этикет. Особенность этикета в Интернете.			2	
<b>2.4.</b>	<b>Речевая коммуникация. Современный речевой этикет.</b>	<b>10</b>			ОК 1 – ОК 9, ПК 4.2., ПК 4.3.
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		4		
	Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Виды речевой деятельности. Деловое общение как речевая коммуникация. Модель речевой коммуникации. Типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации. Культура устной речи. Речевая норма и культура речи. Словарный запас делового человека. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения, признательности. Способы аргументации в производственных ситуациях.			4	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>		6		
	Составление глоссария по теме «Речевой этикет»			2	
	Сообщение по теме: Современный речевой этикет. Речевой этикет в деловом общении. Требование культуры речи при устном, письменном обращении.			4	
<b>3</b>	<b>Технологии делового взаимодействия и практика проведения консультирования</b>	<b>12</b>			
<b>3.1.</b>	<b>Деловая беседа.</b>	<b>2</b>			ОК 1 – ОК 3, ОК 6 – ОК9, ПК 4.2., ПК 4.3
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		2		
	Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности. Виды деловых бесед. Цели, задачи и структура деловой беседы. Планирование и подготовка к беседе. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные, зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию). Ведение деловых бесед. Типы собеседников в деловом общении. Правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.			2	



<b>3.2.</b>	<b>Деловое совещание. Деловые переговоры.</b>	<b>2</b>			ОК 1 – ОК 3, ОК 6 – ОК9, ПК 4.2., ПК 4.3
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		<b>2</b>		
	Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания. Типичные ошибки. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Типы ведущих и результативность совещания. Общая характеристика переговоров, их основные стадии. Основные этапы переговоров и способы подачи позиции. Подходы и типы поведения на переговорах. Некоторые принципы взаимодействия с партнером.			2	
<b>3.3.</b>	<b>Общение по телефону.</b>	<b>8</b>			ОК 1 – ОК 9, ПК 4.2., ПК 4.3.
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		<b>2</b>		
	Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора.			2	
	<i>Практическая работа обучающихся</i>			2	
	Практическая работа №2 Правила телефонного общения			2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>			4	
Реферат «Телефонный диалог: правила и нормы»			4		
<b>4.</b>	<b>Конфликты</b>	<b>7</b>			
<b>4.1.</b>	<b>Конфликтные ситуации в деловом общении</b>	<b>6</b>			ОК 1 – ОК 9, ПК 4.2., ПК 4.3.
	<i>Содержание учебного материала. Лекции и уроки</i>		<b>4</b>		
	Конфликт. Виды конфликтов и причины их возникновения. Структура конфликта. Стратегия и правила поведения в конфликтах. Правила постановки претензионных вопросов. Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах.			4	
	<i>Практическая работа обучающихся</i>			2	
	Практическая работа №3 Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами. Решение ситуационных задач.			2	
<b>5.</b>	<b>Итоговое тестирование</b>			<b>1</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «409»,

оснащенный оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- наглядные пособия (комплект плакатов по темам, схемы);
- комплект заданий для проведения текущего контроля знаний;
- комплект учебно-наглядных пособий (презентаций, видеофильмов, кейсов);

техническими средствами обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор;
- экран.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### 3.2.1. Печатные издания

1. Олофинская В.П. Техническая механика: курс лекций. – М.: Форум, 2012.
2. ГОСТ 2 105 – 95 «Единая система конструкторской документации (ЕСКД). Общие требования к текстовым документам.
3. ГОСТ 8239 Двутавры стальные горячекатаные.
4. ГОСТ 8240 – 89 Швеллеры стальные горячекатаные.
5. ГОСТ 8509 – 93 Уголки стальные горячекатаные равнополочные.
6. ГОСТ 23360-78. Соединения шпоночные с призматическими шпонками.
7. ГОСТ 2. 301-68. Таблицы перечня элементов.
8. ГОСТ 2.402-68; ГОСТ 2.403-75; ГОСТ 2.404-75; ГОСТ 2.405-75; ГОСТ 8.406-79  
Условные изображения зубчатых колес на рабочих чертежах.
9. ГОСТ 2.315-68; ГОСТ 22032-76; ГОСТ 1491-80. Разъемные и неразъемные соединения.
10. ГОСТ 25.346-82. Допуски и посадки.
11. ГОСТ 2.311-68. Классификация резьбы.

##### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Сопромат [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.sopromatt.ru](http://www.sopromatt.ru).
2. Лекции. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://technical-mechanics.narod.ru>.
3. Лекции, примеры решения задач. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.isopromat.ru/>.
4. Лекции, примеры решения задач. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://teh-meh.ucoz.ru>.
5. Этюды по математике и механике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.etudes.ru>.
6. Лекции, расчетно-графические работы, курсовое проектирование, методические указания; [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.detalmach.ru/>.
7. Иванов М.Н. Детали машин. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [lib.mexmat.ru/books/](http://lib.mexmat.ru/books/).

### 3.2.3. Дополнительные источники

1. Кривошапко С.Н., Копнов В.А. Соппротивление материалов. практикум. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2016. 353 с.
2. Эрдеди, А.А. Теоретическая механика. Соппротивление материалов: учеб. пособ. для СПО / А.А. Эрдеди, Н.А. Эрдеди. – 13-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2012.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знания:</b> Знание правил делового общения	Демонстрирует уверенное владение правилами делового общения	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите результатов практических занятий, Тестирование, Контрольные работы
Знание этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Соблюдает нормы делового общения	
Знание основных техник и приемов общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	Демонстрирует знание основных техник и приемов общения	
Знание форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	Демонстрирует знание форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	
<b>Умения:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Применяет на практике нормы и правила делового этикета	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите результатов практических занятий, Тестирование
Уметь пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Применяет приемы саморегуляции в процессе межличностного общения	
Уметь передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	Защищает результаты самостоятельной работы с соблюдением требований культуры речи	
Уметь принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Аргументирует свою точку зрения	
Уметь поддерживать деловую репутацию	Демонстрирует деловой стиль общения при взаимодействии с преподавателями	