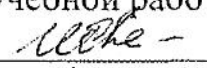


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

 - И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП04 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

43.02.05 Флористика

по программе подготовки специалистов среднего звена

Квалификация выпускника - флорист

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» по специальности 43.02.05 Флорист составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 469 и учебным планом, утвержденным ОГА ПОУ «НТТТ»

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новгородский торгово-технологический техникум

Разработчики:

Войнова Е.И. *преподаватель*

Кравченко С.В. *методист УМО*

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины	4
1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
3.2 Информационное обеспечение обучения	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	12
5.1 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	12
6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Культура делового общения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС (приказ Минобрнауки РФ № 469 от 07.05.2014г.) по специальности СПО 43.02.05 Флористика.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Культура делового общения» входит в блок общепрофессиональных дисциплин ОП04

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения 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 изучения 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;

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, включающие в себя способность:

ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4.Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7.Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК1.1.Выполнять первичную обработку живых срезанных цветов и иного растительного материала.

ПК1.2.Изготавливать и аранжировать флористические изделия.

ПК1.3.Упаковывать готовые изделия

ПК2.1.Ухаживать за горшечными растениями.

ПК2.2.Создавать композиции из горшечных растений.

ПК2.3.Обеспечивать сохранность композиций на заданный срок.

ПК3.1.Проектировать композиционно-стилевые модели флористического оформления.

ПК3.2.Выполнять работы по флористическому оформлению помещений.

ПК3.3.Выполнять работы по флористическому оформлению объектов на открытом воздухе.

ПК3.4.Обеспечивать сохранность флористического оформления на заданный срок.

ПК4.1.Принимать и оформлять заказы на флористические работы.

ПК4.2.Согласовывать флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами.

ПК4.3.Организовывать работы коллектива исполнителей.

ПК4.4.Организовывать и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями.

ПК4.5.Организовывать и осуществлять продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 60 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 40 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
теоретические занятия	28
практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	20
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Культура делового общения»

Наименование разделов и тем		Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Введение	Содержание учебного материала		2	1,2
	1	Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории делового «общения». Цели и функции общения. Методы исследования общения		
Раздел 1 Основные закономерности процесса общения				
Тема 1.1 Структура и функции общения	Содержание учебного материала		5	2
	1	Общение как форма взаимодействия Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения		
	2	Принципы делового этикета. Просмотр фрагмента из кинофильма Э. Рязанова «Служебный роман» дискуссия.		
	3	Определение видов общения (выполнение решения задач).		
	4	Практическое занятие. Тестирование: темперамент, характер.		
	5	Практическое занятие. Определение подходящего круга деятельности, учитывая тип темперамента.		
Раздел 2 Восприятие и познание людьми друг друга				
Тема 2.1 Взаимодействие в общении	Содержание учебного материала		2	2,3
	1	Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Виды взаимодействия. Понятие «харизма».		
	2	Типы социальных ролей . Определение стиля взаимодействия.		
Тема 2.2 Этика делового общения	1	Определение собственного стиля делового общения (тест) Дискуссия на основе просмотра видеоматериала).	4	2
	2	Формирование имиджа. Визитная карточка. Этапы формирования собственного имиджа. Внешний вид делового человека. Деловой стиль в одежде для женщин и мужчин. Оформление визитной карточки. Рекомендации по обмену визитными карточками. Деловой этикет и толерантность.		
	3	Практическое занятие. Исследование нравственной культуры личности обучающихся Разработка визитной карточки		
Тема 2.3 Особенности	1	Технические средства общения, телефонный разговор.	3	2

и телефонного и Интернет делового общения		Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Диктофон, видеоаппаратура, радио, телевидение. Роль internet в современном деловом общении.		
	2	Оценить этикет делового общения по телефону с точки зрения: а) правильности построения разговора б) этикета делового общения по телефону в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров. Прослушивание аудиозаписей телефонных переговоров.		
	3	Практическое занятие. Оформить бланк делового разговора по телефону, бланк телефонограммы.		
Раздел 3 Оптимизация процесса общения			10	
Тема3.1 Эффективное общение	Содержание учебного материала		2	2,3
	1	Разработка правил эффективного общения		
	2	Применение навыков компетентного общения при трудоустройстве		
Тема 3.2 Природа и социальная роль конфликтов	Содержание учебного материала		4	2,3
	1	Причины конфликтов в общении..	3	
	2	Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные		
	3	Практическое занятие	1	
		Выполнение тестовых заданий: «Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса)»		
Тема 3.3. Способы и правила разрешения конфликтов	Содержание учебного материала		4	2
	1	Структура конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Объект конфликтной ситуации, подлинные причины. Стадии протекания конфликта. Избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.	2	
	2	Анализ поведения в конфликтной ситуации (выполнения решения психологических задач).	2	3
		Практическое занятие Использование приемов урегулирования конфликта. Упражнения по предупреждению конфликта.		
Тема 4.1 Индивидуальное общение и работа с группой	Содержание учебного материала		3	2
	1	Практическое занятие. Ролевая игра: отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например: изучение удовлетворенности политикой администрации техникума		
	2	Практическое занятие. Деловая игра «Выбор руководителя».		

	3	Практическое занятие. Разработать критерии эффективности делового совещания. Посмотреть производственную ситуацию "Деловое совещание" (видеофрагмент). 1. Дать оценку проведения делового совещания директором. 2. Результат решения заданий оформить отчетом.		
Тема 4.2 Публичные выступления	Содержание учебного материала		5	2,3
	1	Составление и редактирование текста выступления		
	2	Практическое занятие. Построение публичного выступления продолжительностью 3-5 минут по теме «Моя будущая специальность», «Мой техникум», «Моя страна – Россия», «Город, в котором я живу» Построение структуры выступления по заданной теме (индивидуальная работа). Подготовка начала и завершения речи по заданной теме (индивидуальная работа).		
	3	Представление перед аудиторией. Правила презентации. Правила присутствия на официальном приеме.		
	4	Практическое занятие. Защита презентации по теме «Предоставление услуг по флористическому оформлению интерьера»		
	5	Практическое занятие. Защита презентации по теме «Предоставление услуг по флористическому оформлению интерьера»		
Тема 4.4 Деловая переписка	Содержание учебного материала		2	2
	1	Деловые письма. Электронная почта. Определение видов деловых Компьютер в общении. Электронная переписка.		
	2	Практическое занятие. Составление образцов деловой документации. Работа с электронной почтой. Создание электронного ящика, отправка деловой корреспонденции.		
Тема 4.5 Методы отбора и использования персонала	Содержание учебного материала		1	2
	1	Проведение собеседования при приеме на работу. Процесс собеседования		
Тема 4.6 Особенности	Содержание учебного материала		2	2,3
	1	Историческое формирование норм нравственности. Культурные ценности разных		

делового общения в странах мира		стран. Учет особенностей общения представителей различных наций. Особенности национального характера, изучение культурных ценностей разных стран. Сравнительный анализ норм общения. Европейские нормы общения. Особенности общения в США и Канаде. Элементы китайской, японской, корейской культур общения. Арабские нормы общения.		
		Дифференцированный зачёт	1	
		Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектами (подготовка к устному опросу, подготовка к выполнению тестовых заданий, к практическим занятиям). Подготовка и выполнение докладов по заданным темам. Работа с дополнительными источниками (литературой, интернет - ресурсами). Примерная тематика внеаудиторной работы	20	2
Всего			60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально - техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета культуры делового общения

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения (по необходимости):

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением.
- мультимедиапроектор.

3.2 Информационное обеспечение обучения

основные источники:

1. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 111 с. - (Профессиональное образование)
2. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. проф. образования / В. В. Усов. - 2-е изд., стер. М.: Издательский центр "Академия", 2012. - 400 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, тестирования, а также по результатам выполнения обучающимися индивидуальных заданий, самостоятельных работ, компьютерного тематического тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знания: – 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;	Устный и письменный контроль, оценка выполнения практических, самостоятельных работ, защита индивидуальных самостоятельных работ, тестирование по темам. Дифференцированный зачет

Умения: 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;	Оценка выполнения практических, самостоятельных работ, защита индивидуальных самостоятельных работ, тестирования по темам. Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет
--	---

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Культура делового общения

Специальность 43.02.05 Флористика

5.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации Примерный перечень вопросов

1. Категории делового общения
2. Понятия об общении в психологии, цели и функции общения
3. Структура общения
4. Виды социальных взаимодействий
5. Формирование имиджа: этапы формирования
6. Деловой стиль в одежде
7. Деловой этикет и толерантность
8. Требования, предъявляемые к телефонному разговору
9. Роль интернета в современном деловом общении
10. Причины конфликтов в общении
11. Виды конфликтов
12. Структура конфликта
13. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях
14. Технология разрешения конфликта. Правила презентации
15. Правила присутствия на официальном приеме
16. Деловые письма
17. Электронная переписка

18. Методы отбора и использования персонала
19. Историческое формирование норм нравственности
20. Культурные ценности разных стран
21. Европейские нормы общения
22. Особенности общения в США и Канаде
23. Арабские нормы общения

Примерные практические задания

- Определить собственный стиль делового общения (тест)
- Разработать визитную карточку
- Оформить бланк телефонограммы
- Редактировать текст выступления
- Составить образец деловой документации

5.2 Критерии оценки для проведения дифференцированного зачета по учебной дисциплине

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отсутствует знание и понимание теоретического содержания курса; несформированность большей части практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, очень низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, ниже минимального); отсутствует мотивация к обучению.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если присутствует знание и понимание теоретического содержания курса с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, близким к минимальному); низкий уровень мотивации учения.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса; недостаточность в обосновании отдельных собственных суждений, не оказывающая значительного влияния на формирование практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; достаточное качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий; средний уровень мотивации учения.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; обоснование собственных суждений с учетом сформированных необходимых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по учебной дисциплине

Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных компетенций обучающихся, уровней обученности: «знать», «уметь».

При сдаче дифференцированного зачета:

- профессиональные знания обучающихся могут проверяться при ответе на теоретические вопросы;
- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий

6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__/_ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от ____ 20__ г.

(подпись)

Рабочая программа: одобрена на 20__/_ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от ____ 20__ г.

(подпись)