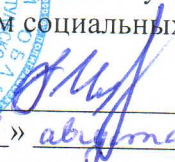


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ТУЛЬСКИЙ ТЕХНИКУМ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Утверждаю  
директор государственного профессионального  
образовательного учреждения Тульской области  
«Тульский техникум социальных технологий»



  
А.Н. Чулков  
« 31 » августа 2022 года

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### А.01. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

основной программы профессионального обучения  
(адаптированной основной программы профессионального обучения – программы  
профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих)  
по профессии

17530. Рабочий зеленого строительства

Рассмотрена  
на заседании педагогического совета  
протокол №4 от 31 августа 2022 года

Тула 2022 год

Рабочая программа учебной дисциплины **А.01. Основы культуры профессионального общения** основной программы профессионального обучения (адаптированной основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) по профессии 17530. Рабочий зеленого строительства, разработанной на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования 250109.01 Мастер садово-паркового и ландшафтного строительства, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. № 755 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 250109.01 Мастер садово-паркового и ландшафтного строительства».

**Организация-разработчик:**

Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский техникум социальных технологий»

**Разработчики:**

Шлеева С.Н., преподаватель высшей квалификационной категории

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована на заседании предметной (цикловой) комиссии дисциплин общепрофессионального и адаптационного циклов АОППО

*Протокол заседания П(Ц)К № 1 от 31 августа 2022 года*

*Председатель П(Ц)К Шлеева / Шлеева С.Н.*

## СОДЕРЖАНИЕ

СТР.

<b>1.АННОТАЦИЯ КРАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2 .СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>4 .КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>18</b>

# 1. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## А.01. Основы культуры профессионального общения

### 1.1 Область применения рабочей учебной программы

Рабочая программа учебной дисциплины А.01. Основы культуры профессионального общения является частью основной программы профессионального обучения (адаптированной основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) по профессии 17530 Рабочий зеленого строительства.

При разработке адаптированной рабочей программы учебной дисциплины учтены:

- особые образовательные потребности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- неоднородность состава группы детей с ограниченными возможностями здоровья;
- диапазон возможностей освоения детьми с ограниченными возможностями здоровья образовательных программ в различных условиях обучения.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в адаптационный цикл.

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать нормы делового общения и профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;
- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении.

знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;
- составляющие внешнего облика делового человека;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
- правила обслуживания населения;

- основы профессиональной этики;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 49 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 39 часов;
- внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося 10 часов.

## 2 .СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>49</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>39</b>
в том числе:	
практические занятия	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>10</b>
в том числе:	
Работа с источниками информации (конспектирование текста, подготовка к устным опросам), подготовка сообщений, разработка глоссария.	
<b>Аттестация в форме дифференцированного зачета.</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1. Потенциал нравственности в практике деловых отношений.</b>			
<b>Тема 1.1 Понятие культуры и этики.</b>	<b>Содержание:</b> Общее понятие об этической культуре. Этика как наука. Соотношение понятий «мораль» и «нравственность». Основные категории этики: добро и зло. Этические категории и принципы; их роль в практической деятельности человека. Роль морали в становлении личности; в формировании и поддержании деловой репутации. Соотношение внешней и внутренней мотивации поведения. Культура личности: нравственный, эстетический и психологический аспекты. Соотношение понятий «этика», «эстетика» и «этикет».	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Основные элементы понятия «Культура делового общения». Подготовка глоссария.	<b>1</b>	
<b>Тема 1.2 Профессиональная этика</b>	<b>Содержание:</b> Понятие профессиональной культуры. Профессионализм в контексте профессиональной этики. Взаимнеобходимость профессионализма и профессиональной этики. Понятие этического кодекса. Долг и ответственность в системе профессионально-этических требований. Этическая культура и профессиональное поведение работника контактной зоны.	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка сообщения «Кодекс профессиональной этики сотрудника»	<b>1</b>	

**Раздел 2 Психологические основы общения и деловая коммуникация.**

<p align="center"><b>Тема 2.1</b></p> <p align="center"><b>Нормативная основа деловой коммуникации.</b></p>	<p><b>Содержание:</b></p> <p>Определение «деловая коммуникация» и «деловой этикет», его функции.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-виды этикета</li> <li>-принципы делового этикета</li> <li>-шесть правил делового этикета</li> </ul> <p>Виды делового общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устные (приветственная речь, информационный доклад (на собрании))</li> <li>- письменные (заявление, справка, отчет, объяснительная, докладная и др.)</li> </ul> <p>Словесный этикет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жаргон</li> <li>- обращение</li> <li>- приветствие</li> </ul> <p>Культура телефонного общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-рекомендации ведения телефонного диалога</li> </ul> <p>Деловая беседа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-этапы деловой беседы</li> <li>-виды слушания</li> </ul>	7	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-приемы рефлексивного слушания</li> <li>-техники общения</li> </ul> <p>Деловая переписка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие «служебная переписка»</li> <li>-виды деловых писем</li> <li>- требования к деловым письмам</li> </ul> <p>Визитная карточка в деловой жизни:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- типы визитных карточек</li> <li>- требования к оформлению визитных карточек</li> <li>- правила вручения визитных карточек</li> </ul>		



	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>Подготовка сообщения «Деловой этикет».</p> <p>Подготовка сообщения «Особенности национальной этики»</p>	2	
<p><b>Тема 2.2</b> <b>Коммуникативная</b> <b>сторона деловой</b> <b>культуры.</b></p>	<p><b>Содержание:</b></p> <p>Психология общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятия «психология», «психика», «общение»</li> <li>- девять «абстрактных типов» собеседников</li> </ul> <p>Классификация общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формы общения</li> <li>- три основных типа общения</li> <li>- функции общения</li> <li>- виды общения</li> </ul> <p>Понимание в процессе общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятия «идентификация», «эмпатия», «аттракция», «рефлексия», «стереотипизация»</li> </ul> <p>Общение как взаимодействие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- три способа поведения человека: «родитель», «взрослый», «ребенок»</li> </ul> <p>Общение как коммуникация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды вербальных средств</li> <li>- понятие «коммуникативные барьеры»</li> </ul>	6	2
	<p>Речь – индивидуальная особенность каждого человека.</p> <p>Виды речи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внешняя: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) устная (монологическая, диалогическая)</li> <li>б) письменная</li> </ul> </li> <li>- внутренняя</li> </ul> <p>Речевые звуковые явления:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- темп речи</li> <li>- тональность голоса</li> <li>- модуляция высоты голоса</li> <li>- ритм</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тембр</li> <li>- интонация, дикция речи</li> </ul> <p>Выразительные качества голоса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) смех, плач, шепот, вздохи и др.</li> <li>б) разделительные звуки: кашель</li> <li>в) нулевые звуки</li> <li>г) исцеляющая сила слов (логотерапия)</li> </ul>		
	<b>Самостоятельная работа:</b>	2	
	Тренинг интонаций Подготовка к зачету		
<b>Тема 2.3 Язык невербального общения.</b>	<b>Содержание:</b>	7	2
	<p>Успех делового общения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- язык жестов как форма самовыражения; значение и понимание невербального общения</li> <li>а) выражение лица (мимика)</li> <li>б) интонация и тембр голоса</li> <li>в) позы и жесты</li> <li>г) взгляд</li> <li>д) улыбка</li> <li>е) слезы</li> <li>ж) профессиональный язык тела</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>з) саморегуляция эмоционального состояния</li> <li>- понятие «техники общения»</li> </ul>		
	<b>Самостоятельная работа:</b>	1	
	Подбор иллюстраций по теме		
<b>Тема 2.4 Проявление индивидуальных особенностей личности</b>	<b>Содержание:</b>	4	2
	<p>Проявление индивидуальных особенностей личности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие «индивидуальность»</li> <li>- четыре типа темперамента</li> <li>- свойства темперамента</li> <li>- основные волевые качества</li> </ul>		

<b>Тема 2.5</b> <b>Конфликтные ситуации и их разрешение.</b>	<b>Содержание:</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
	Конфликт и его структура: - формула конфликта - тест «Насколько вы конфликтны?» Мотивация конфликта: - понятие «конфликтогены» - типы конфликтогенов Стратегия поведения в конфликтных ситуациях: - понятия «деструктивный конфликт», «конструктивный конфликт» - стратегии поведения в конфликте (соперничество, компромисс, избегание, приспособление) - тест «Стратегия поведения в конфликтах» Правила поведения в конфликтах: - кодекс поведения в конфликте - одиннадцать табу в конфликтной ситуации		
	<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>1</b>	
	Подготовка сообщения «Основные правила запрета в конфликтах ситуациях».		
<b>Тема 2.6</b> <b>Контакты в деловом общении.</b>	<b>Содержание:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	Этика и психология производственных отношений. Правила и рекомендации общения с клиентом.		
<b>Раздел 3. Деловой имидж.</b>			
<b>Тема 3.1</b> <b>Имидж делового человека.</b>	<b>Содержание:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	Внешний вид, одежда, аксессуары делового человека.		
	<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>1</b>	
	Подбор иллюстраций по теме		

<b>Тема 3.2 Организация рабочего пространства.</b>	<b>Содержание:</b>	<b>3</b>	
	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения: аккуратность, цветовая гамма, мебель, оборудование, требования техники безопасности.		<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>1</b>	
	Подготовка к зачету		
<b>Всего обязательной аудиторной учебной нагрузки</b>		<b>39</b>	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		<b>10</b>	
<b>Всего</b>		<b>49</b>	

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета общепрофессиональных и адаптационных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- компьютер с программным обеспечением;
- интерактивная доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### Учебная литература

###### Основная

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.- М.: Академия, 2013.
2. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учебное пособие / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2012.

###### Дополнительная:

1. Кошечая, И.П., Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие/ И.П. Кошечая, А.А. Канке.- М.: Форум: ИНФРА-М, 2014
2. Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.

###### Интернет- ресурсы:

1. <http://elibrary.ru>- научная электронная библиотека.
2. <http://center-yf.ru/data/stat/delovoe-obshenie.php>
3. <http://www.classs.ru/library/node/224>
4. <http://vse-temu.org/new-etiket-i-kultura-delovogo-obshheniya-v-organizacii.html>

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

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

<b>Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдать нормы делового общения и профессиональной этики;</li> <li>• применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>• определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;</li> <li>• эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;</li> <li>• соблюдать правила речевого этикета в деловом общении</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме: тестирования.</p> <p>Выполнение заданий для самостоятельной работы.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на занятиях.</p>
<b>Знания:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• правила делового общения;</li> <li>• этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;</li> <li>• составляющие внешнего облика делового человека;</li> <li>• правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения</li> <li>• правила обслуживания населения;</li> <li>• основы профессиональной этики;</li> <li>• психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности обувщика;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме: устного опроса; тестовых заданий по темам учебной дисциплины.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на занятиях, ответов на контрольные вопросы.</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы.</p> <p>Зачет.</p>

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета общепрофессиональных и адаптационных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- компьютер с программным обеспечением;
- интерактивная доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### Учебная литература

###### Основная

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.- М.: Академия, 2013.
2. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учебное пособие / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2012.

###### Дополнительная:

1. Кошечая, И.П., Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие/ И.П. Кошечая, А.А. Канке.- М.: Форум: ИНФРА-М, 2014
2. Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.

###### Интернет- ресурсы:

1. <http://elibrary.ru>- научная электронная библиотека.
2. <http://center-yf.ru/data/stat/delovoe-obshenie.php>
3. <http://www.classs.ru/library/node/224>
4. <http://vse-temu.org/new-etiket-i-kultura-delovogo-obshheniya-v-organizacii.html>

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

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

<b>Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдать нормы делового общения и профессиональной этики;</li> <li>• применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>• определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;</li> <li>• эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;</li> <li>• соблюдать правила речевого этикета в деловом общении</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме: тестирования.</p> <p>Выполнение заданий для самостоятельной работы.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на занятиях.</p>
<b>Знания:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• правила делового общения;</li> <li>• этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;</li> <li>• составляющие внешнего облика делового человека;</li> <li>• правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения</li> <li>• правила обслуживания населения;</li> <li>• основы профессиональной этики;</li> <li>• психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности обувщика;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме: устного опроса; тестовых заданий по темам учебной дисциплины.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на занятиях, ответов на контрольные вопросы.</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы.</p> <p>Зачет.</p>