

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)
Аграрный колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Для студентов, обучающихся по специальности 35.02.15 Кинология

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО специальности 35.02.15 Кинология (утвержден 07.05.2014 г. № 464) и учебного плана специальности 35.02.15 Кинология, утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО ГАГУ (от 1.02.2021., протокол №1)

Рабочая программа утверждена на заседании цикловой комиссии ветеринарии и кинологии 13 мая 2021 года, протокол № 10.

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 35.02.15 Кинология.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Горно-Алтайский государственный университет», Аграрный колледж.

Разработчики: преподаватель, Тупикина Елена Владимировна.

Содержание

Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

Структура и содержание учебной дисциплины

Условия реализации учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» является частью ППССЗ среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС специальности 35.02.15 Кинология.

1.2 Местод и дисциплины в структуре ППССЗ

«Культура делового общения» является общепрофессиональной дисциплиной (ОП.06) профессионального цикла.

Искусство общения, знание культуры речи, психологических особенностей и применение норм и правил делового общения крайне необходимы в будущей профессиональной деятельности. Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому.

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

Цель дисциплины: знакомство студентов с теоретическими и практическими аспектами культуры делового общения.

Задачи дисциплины:

- Сформировать желание повысить уровень самообразования по данному курсу;
- сформировать прикладные знания и умения, заключающиеся в развитии элементов деловой культуры, этикета, имиджирования у студентов;
- выработать умение моделировать ход коммуникации в процессе монологического и диалогического высказывания в различных ситуациях делового общения;
- сформировать навыки подбора уместных доказательств в процессе построения системы аргументации в деловом общении;

Формируемые компетенции:

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.

ОК 3. 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.

ОК 5. 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), за результат выполнения заданий.

ОК8. 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 1.1. Обеспечивать уход за собаками с использованием необходимых средств и инвентаря.

ПК1.2. Проводить кормление собак с учетом возраста, породы и видов служб.

ПК1.3. Проводить выгул собак.

ПК1.4. Под руководством ветеринарных специалистов участвовать в проведении противозoonотических мероприятий.

ПК 1.5. Выполнять лечебные назначения по указанию и под руководством ветеринарных специалистов.

ПК2.1. Планировать опытно-селекционную работу.

ПК2.2. Отбирать собак по результатам бонитировки для улучшения рабочих и породных качеств.

ПК2.3. Закреплять желаемые рабочие и породные качества в последующих поколениях, в том числе с применением инбридинга и гетерозиса.

ПК 2.4. Применять технику и различные методы разведения собак.

ПК2.5. Ухаживать за молодняком.

ПК 3.1. Готовить собак по общему курсу

дрессировки.

ПК3.2. Готовить собак по породам и

видам служб.

ПК 3.3. Проводить подготовку собак по специальным курсам дрессировки.

ПК3.4. Проводить прикладную подготовку собак.

ПК 3.5. Проводить тестирование собак по итогам подготовки.

ПК3.6. Использовать собак в различных видах служб.

ПК 4.1. Организовывать и проводить испытания собак.

ПК 4.2. Организовывать и проводить соревнования собак.

ПК4.3. Проводить экспертизу и бонитировку собак.

ПК 5.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности по оказанию услуг в области кинологии.

ПК 5.2. Планировать выполнение работ исполнителями.

ПК5.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК5.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

ПК5.5.Изучать рынок и конъюнктуру услуг в области кинологии.

ПК5.6.Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.

ПК5.7.Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.

1.4 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины студент

должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;
- основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

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 рабочее место.

1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося: 58 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося: 38 часов: самостоятельной работы обучающегося: 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Количество часов |
|---|-------------------------|
| <i>Аудиторные занятия(всего)</i> | 38 |
| В том числе: | |
| Лекции | 22 |
| Практические занятия | 16 |
| <i>Самостоятельная работа(всего)</i> | 20 |
| В том числе: | |
| Сообщения, доклады | |
| Другие виды самостоятельной работы | |
| Общая трудоемкость | 58 |
| <i>Вид итоговой аттестации</i> | Диф. зачёт |

2.2. Тематический план содержания учебной дисциплины
«Культура делового общения»

| Наименование раздела | Содержание учебного материала, теоретические занятия, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся. | Вид занятия | Объем часов | Уровень освоения |
|----------------------|---|--------------------------------|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Раздел 1. | Общение как социально-психологический процесс | | 10 | |
| Тема 1.1. | Характеристика процесса общения | | 4 | |
| | Содержание учебного материала: сущность понятия общение, его функции и уровни. Виды общения. Общение и общительность. Общениеи деятельность. Структура общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная сторона общения. Общение и коммуникация. | | | |
| | Теоретически езнания | | 2 | |
| | Характеристика процесса общения | <i>Лекция</i> | 2 | 2 |
| | Практические занятия | | 2 | |
| | Характеристика процесса общения | Интер –ое занятие/ тре - нг | 2 | 2 |
| Тема 1.2. | Вербальные и невербальные средства коммуникации | | 3 | |

| | | | | |
|-------------------------|---|-------------------------------------|----|---|
| | <p>Содержание учебного материала: знакомство с понятиями «речь», «язык». Виды речевой деятельности. Функции языка. Психологические барьеры, причины их возникновения и способы их преодоления. Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальным сигналам. Средства невербальных коммуникаций. Интерпретация жестов, сопровождающих ход беседы. Территориальное поведение: дистанции и зоны.</p> | | | |
| | <p>Теоретические занятия</p> | | 2 | |
| | <p>Вербальные и невербальные средства коммуникации</p> | лекция | 1 | 2 |
| | <p>Практические занятия</p> | | 1 | |
| | <p>Невербальные средства коммуникации</p> | Интерактивное занятие/ деловая игра | 1 | 2 |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся по разделу 1</p> | | 3 | |
| | <p>Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной специальной литературы по темам.</p> | | 1 | |
| | <p>Подготовка к проверочной работе</p> | | 1 | |
| | <p>Сообщение «Значение невербальных средств общения в разных странах». Таблица «приятный собеседник»</p> | | 1 | |
| <p>Раздел 2</p> | <p>Личность и её индивидуально-типологические особенности</p> | | 10 | |
| | <p>Психологические особенности личности</p> | | 3 | |
| <p>Тема 2.1.</p> | <p>Содержание учебного материала: Характеристика основных понятий: «личность», «индивидуальность», «темперамент», «характер». Общение с различными по характеру собеседниками. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Отношение человека к другим людям, к самому себе, к миру вещей, к профессиональной деятельности и к труду как черты характера. Психологические качества делового человека.</p> | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|-----------|---|
| Теоретические занятия | | | | 2 | |
| Психологические | особенности личности | | лекция | 2 | 2 |
| Практические занятия | | | | 1 | |
| Индивидуальные | особенности личности | | Интерактивное занятие/ролевая игра | 1 | 3 |
| Роли и ролевые ожидания | | | | 3 | |
| Тема 2.2. | Содержание учебного материала: понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания и ролевые исполнения. Ролевой конфликт. Влияние социальной роли на развитие личности. Ролевая игра как разновидность коммуникации. Типы ролевых игр. | | | | |
| Теоретические занятия | | | | 2 | |
| Роли и ролевые ожидания | | | лекция | 2 | 2 |
| Практические занятия | | | | 1 | |
| Личность и социальные роли | | | Интерактивное занятие/ролевая игра | 1 | 3 |
| Самостоятельная работа обучающихся по разделу 2 | | | | 4 | |
| Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам. | | | | 1 | |
| Подготовка к проверочной работе | | | | 1 | |
| Подготовка сообщения по теме «История изучения типов темперамента» | | | | 1 | |
| Составление социально – психологической характеристики | | | | 1 | |
| Раздел 3 | Культура делового общения | | | 30 | |
| Тема 3.1. | Общее представление о содержании, структуре и функциях делового общения | | | 2 | |

| | | | |
|-------------------------|---|---|---|
| | <p>Содержание учебного материала: виды, уровни, формы человеческого общения. Специфика делового общения. Содержание психологи и делового общения. Отличительные особенности обстоятельств делового общения. Составляющие структура делового общения система социальных ролей, система условий реализации делового общения, система психологических ролей. Группы мотивов участников общения. Специальные ритуалы делового общения. Коммуникативные барьеры в деловом общении.</p> | | |
| | <p>Теоретические занятия</p> | 2 | |
| <p>Тема 3.2.</p> | <p>Общее представление о содержании, структуре и функциях делового общения</p> <p>Психология слушания</p> <p>Содержание учебного материала: умение слушать и вести беседу. Виды и правила слушания. Слушание публичного выступления. Ведение беседы. Эффективность беседы. Структура беседы. Убеждения. Техники и приемы общения. Обратная связь. Предоставление персональной обратной связи. Похвала, конструктивная критика, ассертивность и их характеристика. Эффективность конструктивной критики. Виды поведения при нарушении прав, чувств, потребностей человека. Рекомендации для тренировки ассертивного поведения. Культурные различия.</p> | 2 | 2 |
| | <p>Теоретические занятия</p> | 2 | |
| | <p>Психология слушания</p> <p>Практические занятия</p> <p>Деловое общение</p> | 2 | 2 |
| | | 2 | 3 |
| | | 2 | 3 |

| | | | |
|-----------|--|--|----------|
| Тема 3.3. | Речевая культура делового человека, речевой и деловой этикет | | 6 |
| | <p>Содержание учебного материала: понятие речевого и делового этикета, речевой культуры. Речевые стратегии и ведения деловых разговоров. Шесть основных заповедей делового этикета (по Джен Ягер). Обращение, его формы и значение для делового общения. Обращение в официальных отношениях. Приветствие. Правила приветствия. Культура речи. Тон общения. Манера разговора. Лексикон. Структура беседы. Публичное выступление. Особенности разговора по телефону. Культура оформления документов.</p> <p>Теоретические занятия</p> | | 4 |
| | Речевая культура делового человека, речевой и деловой этикет | лекция | 2 |
| | Речевая культура делового человека, речевой и деловой этикет | лекция | 2 |
| | Практические занятия | | 2 |
| | Письменный этикет | Интеракт-е занятия/ работа в малых группах | 2 |
| | Профессиональная этика | | 2 |
| Тема 3.4. | Содержание учебного материала: Общее понятие о профессиональной этике. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Такт и чувство меры. Профессиональный долг. Профессиональная этика как совокупность моральных норм. | | |
| | Теоретические занятия | | 2 |
| | Профессиональная этика | лекция | 2 |
| Тема 3.5. | Имидж делового человека | | 6 |

| | | | | |
|--|---|---|-----------|---|
| | <p>Содержание учебного материала: внешний облик человека и его составляющие. Деловой имидж (образ). Костюм. Мода. Стиль в одежде. Элегантность. Прическа. Макияж. Аксессуары. Опрятность. Внешняя и духовная красота. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета. Дизайн помещения. Психологический комфорт. Цветовая гамма помещения. Подбор и расстановка мебели. Офисные принадлежности и аксессуары. Единный стиль.</p> | | | |
| | Теоретические занятия | | 2 | |
| | Имидж делового человека | лекция | 2 | |
| | Практические занятия | | 3 | |
| | Интерьер рабочего помещения | Интерак- ое занятие/ проект | 2 | 3 |
| | Интерьер рабочего помещения | Интерак -ое занятие/ работа в малых гру - х | 1 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся по разделу 3 | | 10 | |
| | Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам. | | 1 | 3 |
| | Написание сочинения на тему «Человек в современном деловом мире» | | 1 | 3 |
| | Разработка схемы «Этапы слушания» | | 1 | 3 |
| | Разработка этического кодекса кинолога | | 3 | 3 |
| | Презентация «Культура делового общения» | | 2 | 3 |
| | Подготовка сообщения по теме: «Психологические и этнические нормы и принципы делового общения в разных странах» (США, Франция, Великобритания, Германия, Венгрия, Италия, Испания, Швеция, Россия, Китай, Япония, Республика Корея, Арабские страны) | | 2 | 3 |

| | | | | |
|-----------------|---|--------------|---|---|
| | <p>Подготовка докладов</p> <p>Темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение в разных странах 2. Значение рисунков и надписей на одежде 3. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. 4. Церемонии и этикетные тексты. 5. Сувениры и подарки в деловом общении. 6. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. | | 2 | 3 |
| Раздел4 | Основа бесконфликтного общения | | 8 | |
| Тема4.1. | <p>Сущность понятия«конфликт»</p> <p>Содержание учебного материала: понятие«конфликт». Структура, виды и причины конфликта. Стратегии поведения при конструктивных конфликтах: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Правила поведения в конфликтах. Кодекс поведения в конфликтах. Табу в конфликтной ситуации (по Н.Власовой).</p> <p>Теоретические занятия</p> <p>Сущность понятия «Конфликт»</p> <p>Практические занятия</p> <p>Конфликты и конфликтные ситуации</p> <p>Конфликты и конфликтные ситуации</p> | | 6 | |
| | | | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся по разделу4 | | 2 | |
| | Творческое задание | Ролевая игра | 1 | 3 |

| | | | | |
|---------------------------------|--|-------------------|--|----------|
| Подготовка к контрольному тесту | | | | |
| Итоговое занятие | | <i>Диф. зачет</i> | | <i>1</i> |

Уровень освоения проставляется на против дидактических единиц в столбце 4

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. –ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. –репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:

Учебная дисциплина проводится в учебном кабинете.

Оборудование учебного кабинета:

- Рабочее место преподавателя;
- Раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- проектор;
- ноутбук
- экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основная литература:

1. Виговская, М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО/ М.Е.Виговская, А.В.Лисевич, В.О.Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, АйПиЭрМедиа, 2018. — 96с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

Дополнительная литература:

Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPRBOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86472.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 и групповых заданий.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение 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 рабочее место. | <p style="text-align: center;">Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами; - основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары др.; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения |
| <p style="text-align: center;">Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами; - основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары др.; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | <p style="text-align: center;">Итоговый контроль</p> |
| <p style="text-align: center;">Итоговый контроль</p> | <p style="text-align: center;">Диф.зачет</p> |

Составитель: преподаватель



Е.В.Тупикина

Председатель цикловой комиссии
 ветеринарии и кинологии



С.В. Коновалова