

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 23.04.2023 20:03:32

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 35.02.15 Кинология

Квалификация выпускника: Кинолог

на базе среднего общего образования

## Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины .....	3
2. Структура и содержание дисциплины .....	4
3. Условия реализации дисциплины .....	8
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины .....	9

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

### **1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина является обязательной частью профессионального учебного цикла образовательной программы по специальности 35.02.15 Кинология.

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

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

#### ***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 аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

#### ***знать:***

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- 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 и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

### **Перечень формируемых компетенций**

#### *Общие компетенции (ОК):*

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-коммуникационные 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), за 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.

#### *Профессиональные компетенции (ПК):*

- ПК 1.1. Обеспечивать уход за собаками с использованием необходимых средств и инвентаря.
- ПК 1.2. Проводить кормление собак с учетом возраста, породы и видов служб.
- ПК 1.3. Проводить выгул собак.
- ПК 1.4. Под руководством ветеринарных специалистов участвовать в проведении противоэпизоотических мероприятий.
- ПК 1.5. Выполнять лечебные назначения по указанию и под руководством ветеринарных специалистов.
- ПК 2.1. Планировать опытно-селекционную работу.
- ПК 2.2. Отбирать собак по результатам бонитировки для улучшения рабочих и породных качеств.
- ПК 2.3. 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.
- ПК 2.5. Ухаживать за молодняком.
- ПК 3.1. Готовить собак по общему курсу дрессировки.
- ПК 3.2. Готовить собак по породам и видам служб.
- ПК 3.3. Проводить подготовку собак по специальным курсам дрессировки.
- ПК 3.4. Проводить прикладную подготовку собак.
- ПК 3.5. Проводить тестирование собак по итогам подготовки.
- ПК 3.6. Использовать собак в различных видах служб.
- ПК 4.1. Организовывать и проводить испытания собак.
- ПК 4.2. Организовывать и проводить соревнования собак.
- ПК 4.3. 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.
- ПК 5.3. Организовывать работу трудового коллектива.
- ПК 5.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.
- ПК 5.5. Изучать рынок и конъюнктуру услуг в области кинологии.
- ПК 5.6. Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.
- ПК 5.7. Вести утвержденную учетно-отчетную документацию

*Личностные результаты(ЛР):*

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	<b>ЛР 16</b>
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	<b>ЛР 17</b>
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	<b>ЛР 18</b>
Активно применяющий полученные знания на практике	<b>ЛР 25</b>
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	<b>ЛР 28</b>

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы дисциплины</b>	<b>72</b>
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<i>10</i>
в том числе:	
теоретическое обучение	24
практические занятия	24
<i>самостоятельная работа</i>	24
Промежуточная аттестация в форме	<b>Экзамен</b>

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>3 семестр</b>			
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	
Тема 2 Классификация общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	
	<b>Практические занятия</b> 1. Круглый стол. «Круг общения»	6	
Тема 3. Средства общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	
Тема 5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	
Тема 6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6,
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация	2	

общения)	на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
Тема 7. Техники активного слушания	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	
Тема 8. Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	
Тема 9. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	
Тема 10. Этикет в профессиональной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
Тема 11. Деловые переговоры	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	2	
	<b>Практические занятия</b>	6	
	1. Деловая игра «Переговоры».		
Тема 12. Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7 ЛР 16-18,25,28
	Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах	2	
	<b>Практические занятия</b>	6	
	1. Деловая игра «Пресс-конференция». 2. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»		

	<b>Самостоятельная работа учащихся</b>	24	
	<p>Выполнение заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить схему социально-коммуникативной деятельности.</li> <li>2. Поиск информации в сети Интернет «Диалог – как способ общения».</li> <li>3. Составление алгоритма дискуссии.</li> <li>4. Доклад «Виды деловой коммуникации».</li> <li>5. Моделирование переговоров.</li> <li>6. Подготовка анализа решений конфликтных ситуаций.</li> <li>7. Составление автобиографии в официально-деловом стиле.</li> </ol> <p>Разработать алгоритм этичного поведения на выставке собак.          Разработать правила поведения человека с собакой при выгуле ее в населенном пункте.          Создать презентацию «Правила делового этикета».          Доклад «Влияние макияжа, прически, аксессуаров, костюма и др. на имидж делового человека»          Составить портреты руководителя и подчиненного.          Разработать организационные мероприятия по подготовке к переговорам.</p>		
Промежуточная аттестация	<b>Экзамен</b>		<p>ОК 1 - 9          ПК 1.1 - 1.5,          2.1 - 2.5, 3.1 - 3.6,          4.1 - 4.3, 5.1 - 5.7          ЛР 16-18,25,28</p>
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к материально-техническому оснащению

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет социально-экономических дисциплин**. Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

##### **Кабинет социально-экономических дисциплин.**

*Оборудование учебного кабинета:*

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

##### **Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

##### **Помещение для самостоятельной работы**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

*Основная литература:*

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4.

*Дополнительная литература:*

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2019. — 463 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/50755CA7-BF78-47A0-BB85-45C8662030](http://www.biblio-online.ru/book/50755CA7-BF78-47A0-BB85-45C8662030).

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М.: Юрайт, 2019. — 468 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-426477#page/1>
3. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. — М.: Юрайт, 2018. — 437 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-433403#page/1>
4. Садовская, В.С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2018. — 169 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B](http://www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B).
5. Леонов, Н. И. Психология общения : учеб. пособие для СПО / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2018. — 193 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-430170#page/1>
6. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-426929#page/1>
7. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учеб. пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — М.: Юрайт, 2019. — 161 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-430797#page/1>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>-пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>-передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>-принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li> <li>-поддерживать деловую репутацию;</li> <li>-создавать и соблюдать имидж делового человека;</li> <li>-организовывать рабочее место;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-правила делового общения;</li> <li>-этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li> <li>-основные техники и приемы общения:</li> <li>-правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</li> <li>-формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> </ul>	<p><i>Оценка «отлично»:</i> Глубокое знание материала. Знание современных терминов психологии общения. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «хорошо»:</i> Хорошее знание материала доклада. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю. Знание современных терминов психологии общения. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «удовлетворительно»:</i> Поверхностное представление материала темы. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения. Неумение четко сформулировать выводы. Отсутствие навыков научного стиля изложения. Неточные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «неудовлетворительно»:</i> Неумение аргументировано доказать</p>	<p>Круглый стол Деловая игра Дискуссия Устный опрос Проверка рефератов Дифференцированный зачет (тестирование)</p>

<p>-составляющие внешнего облика делового человека: -костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;</p> <p>-правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;</p>	<p>собственную позицию. Незнание основных терминов, классификаций. Незнание современных терминов психологии общения. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>	
---	--	--