



**Комитет образования, науки и молодежной политики
Волгоградской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Дубовский зооветеринарный колледж
имени Героя Советского Союза А. А. Шарова»**

УТВЕРЖДАЮ:

**Директор ГБПОУ «ДЗК
имени Героя Советского Союза
А.А. Шарова»**

**Н.Я. Корнеев
от «31» августа 2020 г.**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ППССЗ для специальности СПО
35.02.15 Кинология
базовый уровень подготовки

г. Дубовка

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 35.02.15 Кинология, входящая в укрупненную группу специальностей 35.00.00 Сельское, лесное и рыбное хозяйство

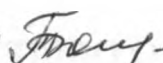
Организация-разработчик: ГБПОУ «Дубовский зооветеринарный колледж имени Героя Советского Союза А.А. Шарова»

Разработчик:

Белоколодова Тамара Эдуардовна - преподаватель гуманитарных и социально-экономических дисциплин ГБПОУ «Дубовский зооветеринарный колледж имени Героя Советского Союза А.А. Шарова»

Рассмотрено на заседании МЦК
общеобразовательных
и общегуманитарных
дисциплин

Протокол № 1 от 31.08.2020 г.

Председатель  /Белоколодова Т.Э./

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной	стр. 4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Культура делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессиям СПО.

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам и входит в профессиональный цикл.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих общих компетенций, включающих в себя способность:

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.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **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.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;
самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 Культура делового общения

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	18
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 «Культура делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Этические основы и психология делового общения.		12+6 с.р.	
Тема 1.1. Деловое общение	Общение. Понятие делового общения. Суть делового общения. Принципы делового общения. Контексты делового общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	1
	<i>Самостоятельная работа.</i> Заполнить таблицу «Условия и качества эффективного общения»	1	
Тема 1.2. Этические нормы делового общения.	Универсальные и этические правила делового общения. Этические нормы взаимоотношений.	2	1
	<i>Практические занятия.</i> Рассмотрение этнокультурных особенностей участников делового общения. Проблемы межкультурной деловой коммуникации.	2	
	<i>Самостоятельная работа.</i> Подготовка презентаций и реферативных сообщений на тему: Этика и развитие деловой культуры в России. Национально-культурная специфика делового поведения. Этнические особенности общения	3	
Тема 1.3. Психологические аспекты делового общения. Самоанализ	Виды и функции общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие.	2	2
	<i>Практические занятия.</i> Выявление психологических закономерностей делового общения. Определение психологических типов личности. Типология темперамента и акцентуаций характера. Техники саморегуляции поведения в деловом общении. Тест «Познай свой темперамент». Тест Айзенка «Исследование экстраверсии-интроверсии и невротизма человека. Тест Т. Лири «Изучение межличностных отношений».	4	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Проработка конспекта. Ответить на вопрос: «Почему Хлестакова приняли за ревизора?»	2	2

Раздел 2. Основные виды коммуникации и деловое общение.		16+7 с.р.	
Тема 2.1. Речевая коммуникация.	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. Речевая норма и культура речи. Словарный запас делового человека.	1	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Проработка конспекта. Подбор примеров нарушений речевой нормы и культуры речи	1	
Тема 2.2. Деловая беседа	Этические нормы и правила деловой беседы. Элементы подготовки. Этапы деловой беседы. Аргументы. Законы аргументации и убеждения. Техники общения. Невербальные аспекты делового общения.		
	<i>Практическое занятие.</i> Отработка навыков принятия решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать деловую репутацию	3	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Подготовка речи: выбор темы, цель речи, подбор материала, составление конспекта речи.	1	
Тема 2.3. Культура оформления документов в деловом общении.	Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам.		
	<i>Практическое занятие.</i> Технология работы с важной письменной документацией (протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, приказ, доверенность)	2	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Знакомство с образцами документации. Составление образца документа: резюме, заявления, доверенности и др.	2	
Тема 2.4. Электронные средства коммуникации.	<i>Практическое занятие.</i> Использование электронных средства коммуникации в деловом взаимодействии. Функции электронной коммуникации. Сотовый телефон. Факс. Интернет. Русский язык и	2	2

	Интернет. Электронная почта. Форум. Чат. Блог.		
Тема 2.5. Конфликтные ситуации в деловом общении.	Конфликт. Виды конфликтов и причины их возникновения. Структура конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	1	
	<i>Практическое занятие.</i> Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами. Решение ситуационных задач.	3	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Написать эссе на тему «Худой мир лучше доброй ссоры»	1	
Тема 2.6. Владение полемическим мастерством.	Спор и его виды. Культура спора. Полемические приемы. Манипулятивные приемы и уловки в споре. Логические ошибки в споре.	2	2
	<i>Практическое занятие.</i> Ролевая игра «Катастрофа в пустыне»	2	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Подготовка к практическому занятию. Подготовить задания и ситуации для практикума	1	
Раздел 3. Репутация и имидж делового человека.		8+5 с.р.	
Тема 3.1. Репутация и имидж делового человека. Организация рабочего места	Понятие деловая репутация. Имидж делового человека. Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары. Правила пространственной организации рабочего места. Значение цвета в деловом общении.	2	
	<i>Практическое занятие.</i> Отработка навыков создания и соблюдения имиджа делового человека.	2	2
	<i>Самостоятельное изучение.</i> Подготовка презентаций и сообщений на тему: Составляющие внешнего облика человека. Имидж делового человека. Культура одежды и внешнего облика делового мужчины/деловой женщины. Молодежная мода, требования современного этикета.	2	
Тема 3.2. Культура общения по телефону.	Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора. Психологические особенности партнеров. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование). Техника аргументации (риторические методы: противоречия, "извлечения выводов",		

	сравнения, "да-но", "бумеранга", видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства. Составление комплимента.		
	<i>Практическое занятие.</i> Ролевая игра «Разговор по телефону», Отработка основных навыков общения, этикетных правил. Рассмотрение типичных ошибок.	2	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Подготовка сообщений и презентаций на тему: Особенности делового общения на выставках собак.	3	
Тема 3.3. Особенности общения в профессиональной деятельности кинолога. Зачет	<i>Практическое занятие.</i> Защита творческих работ	2	3
Итого		36+18 с.р.	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основ деловой культуры».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебные наглядные пособия по дисциплине.

Технические средства обучения: интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Ростов-на-Дону.: Феникс, 2010. – 544 с.
2. Шеламова. Г. М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр Академия, 2013. – 192 стр.
3. Усов В.В. Деловой этикет. – М.: «Академия», 2012. – 400 стр.

Дополнительные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. - Ростов н/Д.: «Феникс», 2011.
2. Русский язык и культура речи / Под редакцией В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2010. – 413 с.
3. Соснин В.А. Социальная психология. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2007.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.center-yf.ru/data/stat/Delovoe-obshenie.php>
2. http://obhaisy-drug.ru/index/tipy_rechevykh_kultur_v_delovom_obshhenii/0-4
3. http://elibrary.unecon.ru/materials_files/341430873.pdf
4. <http://www.gramota.ru>

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 домашних заданий, проектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	Практические занятия, домашние задания
пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Тестирование, домашние задания
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	Тестирование, домашние задания
принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Практические занятия, домашние задания
поддерживать деловую репутацию	Практические занятия, домашние задания
создавать и соблюдать имидж делового человека	Защита творческих работ
организовывать рабочее место	Практические занятия, домашние задания
Знания:	
правила делового общения	Тестирование, домашняя работа
этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Защита творческих работ
основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	Практические занятия, тестирование