

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)  
Физико-математический и инженерно-технологический институт  
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 30.01.2020 г., протокол №1)

Рабочая программа утверждена на заседании цикловой комиссии ветеринарии и кинологии 14 мая 2020 года, протокол № 11.

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: ФГОУ ВО «Горно-Алтайский государственный университет», аграрный колледж.

Разработчики: преподаватель, Тупикина Елена Владимировна.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. 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 Место 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:**

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.

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.

#### **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 и 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

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

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

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



	Вербальные и невербальные средства коммуникации	лекция	1	2
	<b>Практические занятия</b>		1	
	Невербальные средства коммуникации	Интерактивное занятие/деловая игра	1	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся по разделу 1</b>		3	
	Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам.		1	
	Подготовка к проверочной работе		1	
	Сообщение «Значение невербальных средств общения в разных странах». Таблица «приятный собеседник»		1	
<b>Раздел 2</b>	<b>Личность и её индивидуально-типологические особенности</b>		10	
	<b>Психологические особенности личности</b>		3	
<b>Тема 2.1.</b>	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.			
	<b>Теоретические занятия</b>		2	
	Психологические особенности личности	лекция	2	2
	<b>Практические занятия</b>		1	
	Индивидуальные особенности личности	Интерактивное занятие/ролевая игра	1	3
	<b>Роли и ролевые ожидания</b>		3	

<b>Тема 2.2.</b>	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.			
	<b>Теоретические занятия</b>		<b>2</b>	
	Роли и ролевые ожидания	<i>лекция</i>	2	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	Личность и социальные роли	Интерактивное занятие/ролевая игра	1	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся по разделу 2</b>		<b>4</b>	
	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	
<b>Раздел 3</b>	<b>Культура делового общения</b>		<b>30</b>	
<b>Тема 3.1.</b>	<b>Общее представление о содержании, структуре и функциях делового общения</b>		<b>2</b>	

	<p>Содержание учебного материала: виды, уровни, формы человеческого общения. Специфика делового общения. Содержание психологии 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>			
	<b>Теоретические занятия</b>		<b>2</b>	
	Общее представление о содержании, структуре и функциях делового общения	<i>лекция</i>	2	2
	<b>Психология слушания</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 3.2.</b>	<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>			
	<b>Теоретические занятия</b>		<b>2</b>	
	Психология слушания	<i>лекция</i>	2	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	

	Деловое общение	Интерактивное занятие/ролевая игра	2	3
<b>Тема 3.3.</b>	<b>Речевая культура делового человека, речевой и деловой этикет</b>			
	содержание учебного материала: понятие речевого и делового этикета, речевой культуры. Речевые стратегии 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.			
	<b>Теоретические занятия</b>		4	
	Речевая культура делового человека, речевой и деловой этикет	лекция	2	2
	Речевая культура делового человека, речевой и деловой этикет	лекция	2	2
	<b>Практические занятия</b>		2	
Письменный этикет	Интерактивное занятие/работа в малых группах	2	3	
<b>Тема 3.4.</b>	<b>Профессиональная этика</b>		2	
	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.			
	<b>Теоретические занятия</b>		2	
Профессиональная этика	лекция	2	2	

<b>Тема 3.5.</b>	<b>Имидж делового человека</b>		<b>6</b>	
	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. Единый стиль.			
	<b>Теоретические занятия</b>		<b>2</b>	
	Имидж делового человека	<i>лекция</i>	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>3</b>	
	Интерьер рабочего помещения	Интерактивное занятие/проект	2	3
	Интерьер рабочего помещения	Интерактивное занятие/работа в малых группах	1	3
<b>Самостоятельная работа обучающихся по разделу 3</b>		<b>10</b>		
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
	Подготовка докладов Темы: 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
<b>Раздел 4</b>	<b>Основы бесконфликтного общения</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 4.1.</b>	<b>Сущность понятия «конфликт»</b>		<b>6</b>	
	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).			
	<b>Теоретические занятия</b>		<b>2</b>	
	Сущность понятия «Конфликт»	<i>лекция</i>	2	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	

	Конфликты и конфликтные ситуации	Интерактивное занятие/деловая игра	2	3
	Конфликты и конфликтные ситуации	Интерактивное занятие/мозговой штурм	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся по разделу 4</b>		<b>2</b>	
	Творческое задание	Ролевая игра	<b>1</b>	<b>3</b>
	Подготовка к контрольному тесту		<b>1</b>	
	<b>Итоговое занятие</b>	<b>Зачет</b>		

*Уровень освоения проставляется напротив 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 или 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, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 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 IPR BOOKS : [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.

<p><b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>  <i>перечисляются все знания и умения, указанные в п.4. паспорта рабочей программы</i></p>	<p><b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>  <i>текущий контроль знаний, промежуточная аттестация обучающихся.</i></p>
<p><b>Умения:</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 аргументировано 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>Домашние работы, практические занятия</p>
<p><b>Знания:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения;</li> <li>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;</li> <li>- основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</li> <li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.;</li> <li>- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения</li> </ul>	<p>Домашняя работа, практические занятия</p>
<p>Итоговый контроль</p>	<p>Зачет</p>

Составитель: преподаватель



Е.В. Тупикина

Председатель ЦК  
Ветеринарии и кинологии



Н.Г. Алексеева