

**Государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение Московской области  
«Губернский колледж»**

«Согласовано»

Заместитель директора

 Т.Г. Молчанова

«19» августа 2019 г.

«Утверждаю»

Директор ГАПОУ МО

«Губернский колледж»

 А. И. Лысиков

«19» августа 2019 г.



Рассмотрено на заседании

ПЦК профессиональных дисциплин и модулей

протокол № 1 от 28.08 2019 г.

председатель ПЦК  С. В. Малиновская

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
профессионально цикла  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности  
35.02.15 Кинология**

Серпухов, 2019

Составитель:

Лепехова Н.А. преподаватель ГАПОУ МО «Губернский колледж»

**Эксперты:**

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Малиновская С. В., преподаватель ГАПОУ МО «Губернский колледж», председатель ПЦК профессиональных дисциплин и модулей

Содержательная экспертиза: Малиновская С. В., преподаватель ГАПОУ МО «Губернский колледж», председатель ПЦК профессиональных дисциплин и модулей

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 35.02.15 Кинология (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 464 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 35.02.15 Кинология", зарегистрированного в Минюсте России 26.06.2014 N 32863).

Рабочая программа разработана в соответствии с разъяснениями по формированию примерных программ учебных дисциплин среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, утвержденными И.М. Реморенко, директором Департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2009 года.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>Название разделов</b>	<b>стр.</b>
1. Паспорт программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации учебной дисциплины	13
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	14
5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу	15

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОП.06 Культура делового общения**

### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 35.02.15 «Кинология» укрупненной группы специальностей 110000 Сельское и рыбное хозяйство.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании по программам повышения квалификации и переподготовки.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Является одной из общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных студентами при изучении дисциплин: «Русский язык», «Русский язык и культура речи», «Обществознание», «Биология».

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины. Требования к результатам освоения дисциплины**

Дисциплина «Культура делового общения» нацелена на повышение уровня практического владения современными нормами и правилами делового общения, что необходимо любому специалисту для успешной коммуникации и плодотворной профессиональной деятельности.

**Цель учебной дисциплины** – качественно повысить уровень профессиональной культуры, развить навыки культурного поведения в различных ситуациях делового общения; расширить кругозор.

#### **Задачи дисциплины:**

- 1) познакомить с системой норм делового общения;
- 2) сформировать коммуникативную компетенцию, под которой подразумевается умение человека организовать свою профессиональную деятельность способами, адекватными ситуациям делового общения;
- 3) выработать навыки речевого оформления официально-деловых документов разного вида;
- 4) расширить активный словарный запас студентов; развить коммуникативную культуру;

Исходя из этого, дисциплина «Культура делового общения» предусматривает изучение проблем деловой культуры и в теоретическом, и в практическом плане, но предпочтительно осуществляется в форме практических и лекционных занятий, обеспечивающих обратную связь между преподавателем и студентами.

В результате освоения учебной дисциплины студент **должен уметь:**

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы, правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнёрами;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины студент **должен знать:**

- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы, правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен приобрести компетенции, включающими 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), 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.

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

максимальной учебной нагрузки студента - **108** часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки студента - **72** часа, из них  
практических работ - **43** часов;  
самостоятельной работы студента - **36** часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Распределение по семестрам</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>108</i>	<i>4</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>72</i>	
в том числе:		
практические занятия	<i>43</i>	
контрольные работы	<i>4</i>	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>36</i>	
в том числе:		
Самостоятельная работа над рефератом	<i>9</i>	
Внеаудиторная самостоятельная работа	<i>7</i>	
<i>Промежуточная аттестация в форме ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЁТА</i>		<i>ДЗ</i>

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<b>4 семестр</b>			
<b>Раздел 1 Этика и культура поведения</b>			
<b>Тема 1.1 Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Деловой этикет, его принципы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	1-2
	Введение. Общее понятие об этической культуре. Понятие о профессиональной этике. Задачи дисциплины «Деловая культура». Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Основные составляющие «деловой культуры» для работников общественного питания. Общее понятие об общении. Сущность культуры общения. Значение дисциплины для овладения профессией. Сведения об этике-науке. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека. Нравственные принципы. Моральные принципы в профессиональной этике; их значение. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Зависимость поведения человека от его нравственных качеств. Нравственные требования к профессиональному поведению (доброжелательность, вежливость, тактичность и т.д.).		
	<b>Практические занятия</b>	3	2-3
	1 Социальные основы деловых коммуникаций		
	2 Деловые коммуникации и их особенности		
	3 Виды и формы деловых коммуникаций		
	<b>Самостоятельная работа</b> Сообщение (доклад) по темам: «Роль этикета в моей будущей профессии», «Значение культуры речи в профессиональной карьере»	4	3
<b>Тема 1.2 Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	5	1-2
	Имидж и репутация. Составляющие внешнего вида. Понятие корпоративного имиджа. Внешний облик человека и его составляющие. Хорошие манеры. Деловой имидж (образ). Костюм. Мода. Стиль в одежде. Элегантность. Прическа. Макияж. Аксессуары. Опрятность. Внешняя и духовная красота.		
	<b>Практические занятия</b>	3	2-3

	4	Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации		
	5	Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации		
	6	Психологические типы К.Г. Юнга		
	<b>Самостоятельная работа</b> Реферат на темы «Этикет в одежде», «Правила поведения и манеры» Дать характеристику основным элементам благоприятного имиджа делового человека.			
Тема 1.3 Деловая беседа. Публичное выступление	<b>Содержание учебного материала</b>			
	Не предусмотрено			
	<b>Практические занятия</b>		5	2-3
	7	Закономерности и традиции деловой беседы. Фазы деловой беседы.		
	8	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении		
	9	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, переговоры		
	10	Формы указаний подчинённым		
	11	Особенности публичной речи Составление структуры выступления.		
	<b>Самостоятельная работа</b> Составить схемы делового письма Перечислить основные особенности работы с записной книжкой		2	3
	Тема 1.4 Деловая переписка. Визитные карточки.	<b>Содержание учебного материала</b>		
Не предусмотрено				
<b>Практические занятия</b>		5	2-3	
12		Правила ведения деловой переписки.		
13		Стандарты деловой переписки.		
14		Классификация писем.		
15		Информативность и убедительность делового письма. Составление: заявления, служебной записки, докладной.		
16		Сущность, виды и функции визитных карточек.		
<b>Самостоятельная работа</b> Составить схемы делового письма или служебной записки. Перечислить основные технические особенности работы с записной книжкой.		6	3	
Тема 1.5 Культура телефонного общения		<b>Содержание учебного материала</b>		
	Не предусмотрено			
	<b>Практические занятия</b>		1	2-3
	17	Культура телефонного диалога. Приемы рационализации телефонного общения.		



	<b>Самостоятельная работа</b> Реферат на тему «Этикет деловых телефонных разговоров»	2	
<b>Тема 1.6 Деловой протокол. Виды деловых приемов.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1-2
	Деловой протокол. Виды деловых приемов. Деловой протокол – свод регламентирующих правил. Этикет встречи деловых людей. Организация деловых приемов.		
	<b>Практические занятия</b>	1	2-3
	18   Основы дипломатического протокола. Протокольные аспекты ведения переговоров.		
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовить сообщение по темам: «Этика приемов и банкетов», «Особенности делового этикета в зарубежных странах», «Интерьер рабочего помещения как область делового этикета»	2	3
	<b>Проверочная работа</b> по разделу «Этика и культура поведения»	1	3
<b>Раздел 2. Психологические аспекты делового общения. Конфликты в деловом общении</b>			
<b>Тема 2.1 Общение и его функции. Классификация видов общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	1-2
	Общение и его функции. Общение и его роль в становлении человека. Особенности процесса общения. Деловое общение – основа культуры делового взаимодействия. Задачи делового общения. Технологии общения. «Абстрактные типы» собеседников. Функции общения: прагматическая, формирующая, подтверждения, организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная. Типы межличностного общения: монологическое и диалогическое. Виды общения: примитивное, формально-ролевое, деловое, светское.		
	<b>Практические занятия</b>	1	2-3
	19   Классификация видов общения		
	<b>Самостоятельная работа</b> Сообщение на тему «Особенности и формы межличностного взаимодействия в молодежной среде», написать программу саморазвития на определенный период времени.	6	3
<b>Тема 2.2 Структура и средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	5	
	Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция). Факторы превосходства,		1-2

	привлекательности, восприятия, типичные искажения. Психологические механизмы восприятия и их сущность: идентификация, эмпатия, аттракция. Рефлексия как механизм и способность человека. Казуальная атрибуция: личностная, обстоятельственная, стимульная. Внутренняя и внешняя атрибуция. Стереотип и стереотипизация, стереотипное восприятие. Конфликт как особая форма взаимодействия. Классификация конфликтов. Стратегии поведения, трансактный анализ позиции ориентации, кооперация, конкуренция. Конфликт, структура конфликта, типы конфликта, конфликты по горизонтали и вертикали, конфликтогены, формула конфликта, стадии развития конфликта, виды конфликтов.		
	<b>Практические занятия</b>	10	2-3
	20   Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).		
	21   Определение уровня эмпатии. Анализ жизненных ситуаций.		
	22   Общение как взаимодействие (интеракция)		
	23   Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Анализ конфликтных ситуаций.		
	24   Конфликтное поведение и пути его преодоления.		
	25   Общение как обмен информацией (коммуникация).		
	26   Вербальные и невербальные средства общения		
	27   Определение коммуникативных и организаторских способностей. Интерпретация жестов.		
	28   Организация и ведение дискуссий Этапы принятия решений.		
	29   Доказательство и аргументация в споре. Способы опровержения.		
<b>Тема 2.3 Роли и ролевые ожидания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	Понятие социальной роли виды и характеристика социальных ролей. Социальная роль, масштаб роли, способ получения, уровень эмоциональности, степень формализации, мотивация роли. Ролевой конфликт. Влияние социальной роли на развитие личности.		1-2
	<b>Практические занятия</b>	3	2-3
	30   Анализ социальных ролей (упражнения для групповой работы)		
	31   Социальная роль и модель поведения		
	32   Социально-психологический климат в коллективе		
<b>Тема 2.4 Успех делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Не предусмотрено		
	<b>Практические занятия</b>	7	2-3
	33   Умение слушать собеседника как возможность сделать деловое общение более		

		эффективным.		
	34	Преодоление барьеров общения собеседников.		
	35	Планирование замечаний собеседникам.		
	36	Национальные особенности делового общения.		
	37	Национальные особенности делового общения.		
	38	Применение навыков компетентного общения при трудоустройстве.		
	39	Применение навыков компетентного общения при трудоустройстве.		
	<b>Проверочная работа</b> по разделу «Психологические аспекты делового общения. Конфликты в деловом общении»		1	3
<b>Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>				
<b>.Тема 3.1 Темперамент. Характер и воля</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	Не предусмотрено			
	<b>Практические занятия</b>		4	2-3
	40	Общение и темперамент человека.		
	41	Определение типа темперамента.		
	42	Общение и характер человека.		
	43	Общение и характер человека.		
<b>Тема 3.2 — важное условие успеха профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	<i>Формирование и развитие способностей.</i> Виды способностей: общие и специальные. Одаренность. Талантливость Определение общих способностей.		2	1-2
	<b>Самостоятельная работа</b> Сообщение по темам: Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения; манера представляться как элемент имиджа делового человека. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.		8	
	<b>Проверочная работа</b> по разделу «Проявление индивидуальных особенностей личности в		1	

	деловом общении»		
<b>Промежуточная аттестация</b>	Дифференцированный зачет	2	
		<b>108</b>	

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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

##### **Учебный кабинет теоретического обучения:**

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в сеть Internet;
- мультимедийный проектор.

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

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

##### **Основные источники**

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; учеб./Г.М. Шеламова.– М.: Изд. Центр «Академия», 2018.

##### **Дополнительные источники**

1. Блюм М.А., Герасимов Б.И., Молоткова Н.В. Этика деловых отношений: учебное пособие/ Блюм М.А., Герасимов Б.И., Молоткова Н.В.-М.; ФОРУМ, 2017
2. Ефимова Н.С. психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М. 2019

##### **Интернет-ресурсы**

1. [http://www.academia-moscow.ru/ftp\\_share/books/fragments/fragment\\_22433.pdf](http://www.academia-moscow.ru/ftp_share/books/fragments/fragment_22433.pdf) - учебник Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения в электронном виде.
2. <http://business.ru/index.php?dn=communication&to=art&id=7> – сайт о бизнесе и для бизнеса «бизнес.ru», раздел «деловое общение»
3. <http://www.aup.ru/books/m161/> - электронная версия книги «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен приобрести заявленные в п. 1.3 настоящей программы компетенции, знания и умения.

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять правила делового этикета;</li><li>- поддерживать деловую репутацию;</li><li>- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li><li>- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li><li>- выполнять нормы, правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li><li>- налаживать контакты с партнёрами;</li><li>- организовывать рабочее место.</li></ul>	Письменная практическая работа Контрольная работа Тесты Устная проверочная работа
<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- этику деловых отношений;</li><li>- основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li><li>- нормы, правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li><li>- основные правила этикета;</li><li>- основы психологии производственных отношений;</li><li>- основы управления и конфликтологии.</li></ul>	Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений и презентаций. Зачет.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ  
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;	
<b>БЫЛО</b>	<b>СТАЛО</b>
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	