

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Культура делового общения
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	цикловая комиссия ветеринарии и кинологии		
Учебный план	35.02.15_2022_K12.plx Кинология Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: естественнонаучный		
Квалификация	кинолог		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	58	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты с оценкой 3	
аудиторные занятия	38		
самостоятельная работа	20		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	22	22	22	22
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	38	38	38	38
Контактная работа	38	38	38	38
Сам. работа	20	20	20	20
Итого	58	58	58	58

Программу составил(и):

Преод., Тутикина Елена Владимировна



Рабочая программа дисциплины

Культура делового общения

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 35.02.15 КИНОЛОГИЯ (уровень подготовки кадров высшей квалификации). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 464)

составлена на основании учебного плана:

Кинология

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: естественнонаучный

утвержденного учёным советом вуза от 31.03.2022 протокол № 3.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

цикловая комиссия ветеринарии и кинологии

Протокол от 12.05.2022 протокол № 10

Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> знакомство студентов с теоретическими и практическими аспектами культуры делового общения.
1.2	<i>Задачи:</i> <ul style="list-style-type: none"> • 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;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	ОП
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Биология
2.1.2	Литература
2.1.3	Русский язык
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.2	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.3	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.4	Основы экономики, менеджмента и маркетинга
2.2.5	Организация малого бизнеса
2.2.6	Управление деятельностью по оказанию услуг в области кинологии
2.2.7	Русский язык и культура речи

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК 1.: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
Знать:	
-область профессиональной деятельности -объекты профессиональной деятельности	
Уметь:	
-решать типовые задачи профессиональной деятельности на основе знаний законов математических и естественных наук с применением информационно-коммуникационных технологий	
Владеть:	

ОК 2.: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
Знать:	
-методы и способы выполнения профессиональных задач	
Уметь:	
-выбирать методы и способы для выполнения профессиональных задач -оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач	
Владеть:	

ОК 3.: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
Знать:	
-нестандартные методы и способы выполнения профессиональных задач, способствующие повышению эффективности и качества их выполнения	
Уметь:	
-принимать решения для разных ситуаций в профессиональной деятельности -нести ответственность за принятые решения	
Владеть:	

ОК 4.:Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
Знать:
-поисковые информационные системы -алгоритм поиска информации
Уметь:
-осуществлять поиск необходимой информации -использовать информацию для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
Владеть:

ОК 5.:Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
Знать:
-информационно-коммуникационные технологии
Уметь:
-использовать -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
Владеть:

ОК 6.:Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
Знать:
-основные понятия и признаки коллектива и команды -деловое общение -процессы межличностного взаимодействия в коллективе и команде -этапы командной работы
Уметь:
-работать в коллективе и команде -эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями
Владеть:

ОК 7.:Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий.
Знать:
-этапы командной работы
Уметь:
-брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий
Владеть:

ОК 8.:Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
Знать:
-задачи профессионального и личностного развития -понятия самообразования и саморазвития -цели, задачи и систему повышения квалификации
Уметь:
-определять задачи профессионального и личностного развития -заниматься самообразованием -осознанно планировать повышение квалификации
Владеть:

ОК 9.:Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
Знать:
-современные технологии в профессиональной деятельности
Уметь:
-применять современные технологии в профессиональной деятельности

Владеть:

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

Знать:

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

Владеть:

ПК 1.2.:Проводить кормление собак с учетом возраста, породы и видов служб.

Знать:

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

- организовывать рабочее место.

Владеть:

ПК 1.3.:Проводить выгул собак.

Знать:

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

- организовывать рабочее место.

Владеть:

ПК 1.4.:Под руководством ветеринарных специалистов участвовать в проведении противоэпизоотических мероприятий.

Знать:

Уметь:

Владеть:

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

Знать:

Уметь:

Владеть:

ПК 2.1.:Планировать опытно-селекционную работу.

Знать:

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Владеть:

ПК 2.2.:Отбирать собак по результатам бонитировки для улучшения рабочих и породных качеств.

Знать:

Уметь:
Владеть:
ПК 2.3.:Закреплять желаемые рабочие и породные качества в последующих поколениях, в т.ч. с применением инбридинга и гетерозиса.
Знать:
Уметь:
Владеть:
ПК 2.4.:Применять технику и различные методы разведения собак.
Знать:
Уметь:
Владеть:
ПК 2.5.:Ухаживать за молодняком
Знать:
Уметь:
Владеть:
ПК 3.1.:Готовить собак по общему курсу дрессировки
Знать:
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
Уметь:
- поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место.
Владеть:
ПК 3.2.:Готовить собак по породам и видам служб
Знать:
Уметь:
Владеть:
ПК 3.3.:Проводить подготовку собак по специальным курсам дрессировки
Знать:
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
Уметь:
- поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека;

- организовывать рабочее место.
Владеть:
ПК 3.4.:Проводить прикладную подготовку собак
Знать:
Уметь:
Владеть:
ПК 3.5.:Проводить тестирование собак по итогам подготовки.
Знать:
Уметь:
Владеть:
ПК 3.6.:Использовать собак в различных видах служб.
Знать:
Уметь:
Владеть:
ПК 4.1.:Организовывать и проводить испытания собак.
Знать:
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
Уметь:
- поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место.
Владеть:
ПК 4.2.:Организовывать и проводить соревнования собак.
Знать:
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
Уметь:
- поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место.
Владеть:
ПК 4.3.:Проводить экспертизу и бонитировку собак.
Знать:
Уметь:
Владеть:

ПК 5.1.:Участвовать в планировании основных показателей деятельности по оказанию услуг в области кинологии.**Знать:****Уметь:****Владеть:****ПК 5.2.:Планировать выполнение работ исполнителями.****Знать:**

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

- поддерживать деловую репутацию;
- организовывать рабочее место.

Владеть:**ПК 5.3.:Организовывать работу трудового коллектива.****Знать:**

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Владеть:**ПК 5.4.:Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.****Знать:**

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Владеть:**ПК 5.5.:Изучать рынок и конъюнктуру услуг в области кинологии.****Знать:**

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Владеть:**ПК 5.6.:Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.****Знать:**

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
Уметь:
- поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место.
Владеть:

ПК 5.7.:Вести утверждённую учетно-отчетную документацию.
Знать:
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
Уметь:
- поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место.
Владеть:

ЛР 10:Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
Знать:
Уметь:
Владеть:

ЛР 8:Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
Знать:
Уметь:
Владеть:

ЛР 7:Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
Знать:
Уметь:
Владеть:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Общение как социально-психологический процесс						
1.1	Тема 1.1. Характеристика процесса общения /Лек/	3	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ПК 4.2. ПК 5.1.	Л1.Л2.1	0	
1.2	Характеристика процесса общения /Пр/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 8.		0	

1.3	Тема 1.2. Вербальные и невербальные средства коммуникации /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 3. ОК 4. ОК 8. ОК 9. ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.7.	Л1.1	0	
1.4	Невербальные средства коммуникации /Пр/	3	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 8. ОК 9. ПК 4.1.	Л2.1	0	
1.5	Самостоятельная работа обучающихся по разделу 1 Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам. Подготовка к проверочной работе Сообщение «Значение невербальных средств общения в разных странах». Таблица «приятный собеседник» /Ср/	3	3	ОК 1. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 8. ОК 9. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. ПК 5.7.	Л2.1	0	
	Раздел 2. Личность и её индивидуально-типологические особенности						
2.1	Тема 2.1. Психологические особенности личности /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 5.2. ПК 5.4.	Л1.1	0	
2.2	Индивидуальные особенности личности /Пр/	3	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ЛР 10	Л2.1	0	Международный день животных Просмотр и обсуждение видеоролика «Улыбка природы»
2.3	Тема 2.2. Роли и ролевые ожидания /Пр/	3	2	ОК 2. ОК 3. ОК 6. ОК 7.	Л1.1	0	
2.4	Личность и социальные роли /Пр/	3	1	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7.	Л2.1	0	
2.5	Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам. Подготовка к проверочной работе Подготовка сообщения по теме «История изучения типов темперамента» Составление социально – психологической характеристики /Ср/	3	4	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 5.2. ПК 5.4.	Л2.1	0	
	Раздел 3. Культура делового общения						

3.1	Тема 3.1. Общее представление о содержании, структуре и функциях делового общения /Лек/	3	2	ОК 2. ОК 3. ОК 6. ОК 7. ОК 9. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.1. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5.	Л1.1Л2.1	0	
3.2	Тема 3.2. Психология слушания /Лек/	3	2	ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 5.3. ПК 5.4. ЛР 7 ЛР 8	Л1.1Л2.1	0	Международный день терпимости (толерантности) Информационный стенд
3.3	Деловое общение /Пр/	3	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 5.3.	Л2.1	0	
3.4	Тема 3.3. Речевая культура делового человека, речевой и деловой этикет /Лек/	3	4	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4.	Л1.1	0	
3.5	Письменный этикет /Пр/	3	2	ОК 2. ОК 3. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.7.	Л2.1	0	
3.6	Тема 3.4. Профессиональная этика /Лек/	3	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ПК 2.1. ПК 2.4. ПК 3.1. ПК 5.2. ПК 5.4. ПК 5.5. ПК 5.6.	Л1.1	0	
3.7	Тема 3.5. Имидж делового человека /Лек/	3	2	ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.3.	Л1.1Л2.1	0	
3.8	Интерьер рабочего помещения /Пр/	3	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 5.4. ПК 5.5.	Л2.1	0	

3.9	<p>Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам.</p> <p>Написание сочинения на тему «Человек в современном деловом мире»</p> <p>Разработка схемы «Этапы слушания»</p> <p>Разработка этического кодекса кинолога</p> <p>Презентация «Культура делового общения»</p> <p>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)</p> <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. <p>/Ср/</p>	3	10	ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.3. ПК 3.6. ПК 4.1. ПК 5.3. ПК 5.5. ПК 5.7.		0	
	Раздел 4. Основы бесконфликтного общения						
4.1	Тема 4.1. Сущность понятия «конфликт» /Лек/	3	4	ОК 2. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 4.1. ПК 5.1. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5.	Л1.1Л2.1	0	
4.2	Конфликты и конфликтные ситуации /Пр/	3	3	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1. ПК 4.3. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. ПК 5.6. ПК 5.7.	Л1.1Л2.1	0	

4.3	Творческое задание /Ср/	3	3	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 2.1. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. ПК 5.6. ПК 5.7.	Л2.1	0	
-----	-------------------------	---	---	--	------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

5.2. Темы письменных работ

5.3. Фонд оценочных средств

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.	Психология делового общения: учебное пособие для СПО	Саратов: Профобразование; Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/77001.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Захарова И.В.	Психология делового общения: практикум для СПО	Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019	https://www.iprbookshop.ru/86472.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	7-Zip
6.3.1.2	
6.3.1.3	Adobe Reader
6.3.1.4	Google Chrome
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.6	MS Office
6.3.1.7	MS WINDOWS
6.3.1.8	Moodle

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань»
6.3.2.4	Межвузовская электронная библиотека

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	метод проектов
	деловая игра

	презентация	
	ситуационное задание	
	ролевая игра	
	дискуссия	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
511 В1	Кабинет социально-экономических дисциплин. Кабинет экономики. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя, посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся); телевизор, DVD плеер, ученическая доска; учебно-наглядные средства обучения (тематические плакаты, таблицы, карты)

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

СОДЕРЖАНИЕ

Дисциплина «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.

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;

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.

Методические рекомендации по составлению опорного конспекта

Конспектом называется краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план, тезисы, выписки, цитаты. Конспект воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними, в конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспект представляет собой дословные выписки из текста источника. При этом конспект – это не полное переписывание чужого текста. Обычно при написании конспекта сначала прочитывается текст-источник, в нём выделяются основные положения, подбираются примеры, идёт перекомпоновка материала, а уже затем оформляется текст конспекта. Конспект

может быть полным, когда работа идёт со всем текстом источника или неполным, когда интерес представляет какой-либо один или несколько вопросов, затронутых в источнике.

План-конспект представляет собой более детальную проработку источника: составляется подробный, сложный план, в котором освещаются не только основные вопросы источника, но и частные. К каждому пункту или подпункту плана подбираются и выписываются цитаты.

Следовательно, конспект, план-конспект – это работа с другим источником.

Цель – зафиксировать, переработать тот или иной научный текст.

Методические рекомендации по индивидуальной работе.

Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – это развернутое устное выступление на заданную тему, с которым выступают на лекции, семинаре, конференции.

Доклады могут быть и письменными. Основная цель доклада — информирование по определенному вопросу или теме. Тем не менее, доклады могут включать в себя рекомендации, предложения, в него могут включаться диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, резюме. Время доклада обычно составляет 5-15 минут.

Сообщение отличается от доклада меньшим объемом информации и ее характером. Сообщаемая информация может носить характер уточнения или обобщения, отражать современный взгляд на заданную тему, дополнять уже известную информацию фактическими или статистическими материалами. Сообщение может включать элементы наглядности – иллюстрации, схемы и т.п.

Построение устного сообщения, доклада включает три части: вступление (10-15% общего времени), основную часть (60- 70%) и заключение (20-25%).

Во вступлении указывается тема сообщения, доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, сообщается основная идея, кратко перечисляются рассматриваемые вопросы, дается современная оценка предмета изложения. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме.

Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта суть темы доклада. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы по теме доклада, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т.п. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом.

Алгоритм самостоятельной работы по подготовке устного сообщения, доклада:

- 1) Выбрать тему из предложенной преподавателем тематики докладов и сообщений либо самостоятельно предложить тему с учетом изучаемого материала.
- 2) Ознакомиться со списком рекомендуемой литературы и источников и подготовьте их для работы.
- 3) Повторить лекционный материал по теме сообщения, доклада.
- 4) Изучить материал, касающийся темы сообщения не менее чем по двум-трем рекомендованным источникам.
- 5) Выделить незнакомые слова и термины, найти их значения по словарю.
- 6) Составить план сообщения, доклада.
- 7) Выделить наиболее значимые для раскрытия темы факты, мнения, положения.
- 8) Записать основные положения сообщения или доклада в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.
- 9) Составить окончательный текст сообщения, доклада.
- 10) Оформить материал в соответствии с определенными преподавателем требованиями.

Сообщение, доклад обычно оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых редакторов и распечатывается на листах формата А4. Оформление материала должно иметь следующую структуру:

- 11) Прочитать текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
- 12) Восстановить последовательность изложения текста сообщения, пересказав его устно.
- 13) Проверить еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
- 14) Подготовить публичное выступление по материалам сообщения или доклада.

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект, схемы, таблицы или чтение подготовленного текста. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху:

-критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам;

-критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности;

-критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Регламент устного публичного выступления обычно составляет не более 10 минут. Будьте готовы ответить на вопросы аудитории по теме Вашего сообщения, доклада.

Методические рекомендации по подготовке сообщения

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут. Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно,

красноречиво и увлекательно. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели. Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя «объять необъятное», охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа.

Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей

- вступления (10-15% общего времени),
- основной части (60-70%)
- заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи.. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели). Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не включать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех. Самая частая ошибка в начале речи – либо извиняться, либо заявлять о своей неопытности. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме. К аргументации в пользу стержневой идеи проекта можно привлекать фото-, видеофрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием.

Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше сослаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес. План развития основной части должен быть ясным.

Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров. В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно- личные предложения.

Перед тем как использовать в своей презентации корпоративный и специализированный жаргон или термины, вы должны быть уверены, что аудитория поймет, о чем вы говорите. Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей.

Сказанное в начале и в конце сообщения («закон края»), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотношение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное.

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

Методические указания к выполнению таблицы

Заполните таблицу. Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-балльной системе.

Например: умение слушать, тактичность, умение интересно рассказывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации, отзывчивость и другие.

Попросите ваших знакомых оценить вас по выписанным качествам, используя ту же систему баллов. Сравните ваши представления о себе с мнением других людей о вас.

Если ваше мнение о себе как «приятном собеседнике» совпадает с мнением других людей, то с вами действительно интересно общаться. Если не совпадает, то следует подумать о своей самооценке.

Оформление:

Таблица «Приятный собеседник»

№ п/п Качества Собственная оценка 1 2 3

- 1 умение слушать
- 2 тактичность
- 3 умение интересно рассказывать
- 4 душевность
- 5 чувство юмора
- 6 содержательность информации
- 7 отзывчивость

Методические указания к выполнению
социально-психологическая характеристика личности

Социально-психологическая характеристика человека представляет собой сложную структуру, состоящую из факторов внешней и внутренней среды, которая влияет на формирование личности в процессе социализации, жизнедеятельности и развитие.

Социально-психологическая характеристика включает не только отдельные определённые психические процессы и их сочетания, появляющиеся в процессе деятельности, но и свойства психики, которые характеризуют каждую личность, её склонности, интересы, способности, характер, темперамент.

Характеристика — совокупность отличительных свойств, достоинств и недостатков кого-либо или чего-либо.

Алгоритм составления социально-психологической характеристики личности:

1. Общие сведения (дата рождения, состав семьи и т.д.)
2. Развитие познавательных процессов (память, внимание, мышление)
3. Психические свойства личности (направленность, темперамент, характер и способности)
4. Отношение к другим людям (друзьям, преподавателям, родителям, близким, одноклассникам)
5. Социальные позиции личности (взгляды, убеждения и представления личности)
6. Деловые качества личности

Методические указания по составлению схемы

Схема — иллюстрация, которая с помощью условных графических обозначений передает суть темы или вопроса, показывает структуру и т. д.

Требования, предъявляемые к схеме:

1. Полнота схемы должна отражать главное в содержании вопроса
2. Схема должна быть краткой и четко структурированной
3. Схема характеризуется логической последовательностью изложения материала
4. Схема должна быть аккуратно оформлена

Алгоритм составления схемы

1. Внимательно прочитайте изученный материал. Подберите дополнительный материал по теме, используя для этого справочники, энциклопедии и т.д.
2. Выделить главное по теме, ключевое ядро.
3. Определить основные элементы, раскрывающие суть темы (опорные слова, знаки, символы, рисунки и т.п.)
4. Установите связи между элементами.
5. Структура схемы и её содержание определяется студентом самостоятельно
6. Продумайте и зафиксируйте расположение элементов схемы на листе.

Методические указания к выполнению творческого задания

Творческие домашние задания – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Творческое задание – задание, которое содержит больший или меньший элемент неизвестности и имеет, как правило, несколько подходов. В качестве главных признаков творческих домашних работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

«РОЛЕВАЯ ИГРА»

Ролевая игра — игра обучающего или развлекательного назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Пояснения: Группа делится на 4 микрогруппы, которые получают задание на моделирование конфликтной ситуации:

-на работе с коллегами

-в семье с ребенком

-с соседями

-с противоположным полом

Задания для микрогруппы:

1. Показать предложенную ситуацию и выход из данного конфликта;
2. Другие микрогруппы распознают, какой способ разрешения конфликта был продемонстрирован
3. Обсуждение в группе о возможности другого выхода из конфликта и/или избежания возникновения конфликта в целом.

Методические указания по написанию сочинения

Сочинение - один из самых сложных видов работ учащегося. Сложность его заключается в том, что студенту в ограниченный промежуток времени необходимо проявить обширные и глубокие знания психологии делового общения, ну и конечно же русского языка и литературы. Большинство стремится уложиться в пресловутые «рамки», забывая при этом о логичности раскрытия темы и грамотности своей работы. В результате оценка такого сочинения оставляет желать лучшего. Чтобы сочинение произвело желаемый эффект, надо помнить главные признаки его оценки:

1. Грамотность.
2. Речевая культура.
3. Логичность изложения мыслей.
4. Полнота раскрытия темы.
5. Знание учебного материала.
6. Владение психологическими терминами.
7. Чёткость и ясность почерка.

Рекомендации при написании:

- 1) Оптимальный объём сочинения – это объём, необходимый для раскрытия темы.
- 2) Сочинение должно состоять из трёх частей: вступления, основной части и заключения.
 - Первый шаг при написании сочинения нужно делать от темы. Вначале необходимо конкретизировать тему сочинения, то есть дать расширенное представление о смысле и содержании данной темы. Вступление выполняет лишь роль подготовки к главной части. В нём не должно быть никакого анализа проблем – он начнётся в следующей части. Элементы вступления: конкретизация темы, постановка проблемы и переход к основной части.
 - Основная часть начинается тогда, когда вы приступаете непосредственно к анализу проблем, процессов или явлений, протекающих в обществе (в частности, в деловом мире).
 - Последняя часть сочинения строится из двух составляющих: 1) исчерпывающий ответ на вопрос вступления; 2) актуальность данной темы в наши дни. Стремитесь дописывать своё сочинение до последней точки, то есть до того момента, после которого уже ничего нельзя добавить. Не заканчивайте сочинение чужими мыслями, цитатами, они не должны заменять ваши собственные мысли.
- 3) Избегайте речевых повторов. Пользуйтесь синонимами, то есть словами близкими по значению.
- 4) Употребляйте слова в правильном значении.
- 5) Старайтесь придерживаться литературного стиля. Исключайте разговорные обороты.
- 6) Выражайте мысли ясно и чётко, избегайте длинных предложений, состоящих из нескольких причастных и деепричастных оборотов. Умейте вовремя поставить точку, означающую конец мысли.
- 7) Не увлекайтесь цитированием. Объём чужих слов не должен превышать 1/4 текста вашего сочинения. Иначе возникнет подозрение в списывании.

Методические указания по составлению и оформлению презентации

Мультимедийные презентации - это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления её в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Затраты времени на создание презентаций зависят от степени трудности материала по теме, его объёма, уровня сложности создания презентации, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Требования к содержанию:

- 1) наличие титульного листа, где размещается тема работы и данные автора или авторов.
- 2) соответствие заявленной теме и целям;
- 3) наличие логической связи между рассматриваемыми явлениями и показателями;
- 4) отсутствие грамматических и стилистических ошибок;
- 5) формулировка вывода по результатам проведенной работы.
- 6) на последнем слайде обязательно должен присутствовать перечень используемой литературы, веб-сайты

Требования к оформлению:

- 1) дизайн должен соответствовать содержанию презентации;
- 2) анимационные эффекты не должны отвлекать от информации, представленной на слайде;
- 3) предпочтительно представлять информации кратко, в виде схем, тезисов, диаграмм и т.д., в едином стиле, масштабах и

цветовой гамме;

- 4) чередовать использование разных видов слайдов для обеспечения разнообразия,
- 5) размер шрифта должен соответствовать важности информации.

Составитель: преподаватель

Тупикина Е.В.

Председатель ЦК ветеринарии и кинологии

Коновалова С.В.