**Приложение 2.12  
*к ООП 35.02.15 Кинология***

**Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация   
"Колледж "Кадры для цифровой экономики"**

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  |  |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ОП.06 «Культура делового общения»**

**2025 г**

Рабочая программа общепрофессиональной дисциплины «ОП.06 Культура делового общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 35.02.15, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 464; зарегистрированного Министерством юсти ции РФ (рег. № 32863 от 26.06.2014).

Организация разработчик: ПО АНО "Колледж "Кадры для цифровой экономики"

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Название разделов** | **стр** |
| 1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины | 4 |
| 2. Структура и содержание учебной дисциплины | 5 |
| 3. Условия реализации учебной дисциплины | 12 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины | 15 |

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ**

# ДИСЦИПЛИНЫ

**«ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

# Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной адаптированной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена с ФГОС по специальности 35.02.15 Кинология.

Учебная дисциплина «Культура делового общения» наряду с другими учебными дисциплинами обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций для дальнейшего освоения профессиональных модулей.

# Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код**  **ПК, ОК (из ФГОС)** | **Умения** | **Знания** |
| ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 | 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; | 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; |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | **108** |
| **в т.ч. в форме практической подготовки** | 40 |
| в т.ч. | |
| теоретическое обучение | **32** |
| практические занятия *(если предусмотрено)* | **40** |
| *Самостоятельная работа* | **36** |
| ***Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт*** |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| **Раздел 1 Этика и культура поведения** | | ***52*** |  |
| **Тема 1.1 Общие** | **Содержание учебного материала** | *6* | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
|  | *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.). |  |  |
|  | **Практические занятия** |  |  |
|  | Социальные основы деловых коммуникаций.  Деловые коммуникации и их особенности.  Виды о формы деловых коммуникаций. | *2* |  |
|  |  |
|  |  |
|  | **Самостоятельная работа** | *4* |  |
|  | Сообщение (доклад) по темам: |  |  |
|  | «Роль этикета в моей будущей профессии», |  |  |
|  | «Значение культуры речи в профессиональной карьере» |  |  |
| **Тема 1.2 Деловая** | **Содержание учебного материала** |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **репутация:**  **личность, культура,**  **имидж делового**  **человека** | *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. | *6* | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
|  | **Практические занятия** |  |  |
|  | Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.  Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.  Психологические типы К.Г. Юнга. | *2* |  |
|  |  |
|  | **Самостоятельная работа**  Реферат на темы «Этикет в одежде», «Правила поведения и манеры».  Дать характеристику основным элементам благоприятного имиджа  делового человека. | *4* |  |
| **Тема 1.3 Деловая** | **Содержание учебного материала**  Не предусмотрено |  | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| **беседа. Публичное выступление** |
| **Практические занятия** | *4* |
| Закономерности и традиции деловой беседы. Фазы деловой беседы.  Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.  Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, переговоры.  Формы указаний подчинѐнным.  Особенности публичной речи. Составление структуры выступления. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | **Самостоятельная работа**  Составить схемы делового письма  Перечислить основные особенности работы с записной книжкой | *2* |  |
| **Тема 1.4 Деловая** | **Содержание учебного материала.**  Не предусмотрено. |  | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| **переписка. Визитные** |
| **Практические занятия** | *5* |
| **карточки.** | Правила ведения деловой переписки  Стандарты деловой переписки.  Классификация писем.  Информативность и убедительность делового письма. |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Составление: заявления, служебной записки, докладной.  Сущность, виды и функции визитных карточек. |  |  |
| **Самостоятельная работа**  Составить схемы делового письма или служебной записки;  перечислить основные технические особенности работы с записной книжкой. | *6* |
| **Тема 1.5 Культура телефонного общения** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| Не предусмотрено. |
| **Практические занятия** | *1* |
| Культура телефонного диалога. Приемы рационализации телефонного общения. |
| **Самостоятельная работа**  Реферат на тему «Этикет деловых телефонных разговоров» | *2* |
| **Тема 1.6 Деловой протокол. Виды деловых приемов.** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| *Деловой протокол. Виды деловых приемов*  Деловой протокол – свод регламентирующих правил. Этикет встречи деловых людей. Организация деловых приемов. | *2* |
| **Практические занятия** | *1* |
| Основы дипломатического протокола. Протокольные аспекты ведения переговоров |
| **Самостоятельная работа**  Подготовить сообщение по темам: «Этика приемов и банкетов», «Особенности делового  этикета в зарубежных странах», «Интерьер рабочего помещения как область делового этикета» | *4* |
| **Проверочная работа** по разделу «Этика и культура поведения» | *1* |
| **Раздел 2. Психологические аспекты делового общения. Конфликты в деловом общении.** | | ***40*** |  |
| **Тема 2.1 Общение и его функции. Классификация видов общения.** | **Содержание учебного материала** | *4* | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| *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. |  |  |
| **Практические занятия** | *1* |
| Классификация видов общения |
| **Самостоятельная работа**  Сообщение на тему «Особенности и формы межличностного взаимодействия в молодежной среде», написать программу саморазвития на определенный период времени. | *6* |
| **Тема 2.2 Структура и средства общения** | **Содержание учебного материала** | *5* | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| *Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).*  Факторы превосходства, 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. |
| **Практические занятия** | *10* |
| Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция)  Определение уровня эмпатии. Анализ жизненных ситуаций  Общение как взаимодействие (интеракция)  *Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Анализ конфликтных ситуаций.*  *Конфликтное поведение и пути его преодоления.*  *Общение как обмен информацией (коммуникация.*  *Вербальные и невербальные средства общения.*  *Определение коммуникативных и организаторских способностей. Интерпретация жестов.*  *Организация и ведение дискуссий. Этапы принятия решений.*  *Доказательство и аргументация в споре. Способы опровержения.* |
| **Тема 2.3 Роли и**  **ролевые ожидания** | **Содержание учебного материала** | *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 |  | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| **Практические занятия** | *3* |
| Анализ социальных ролей (упражнения для групповой работы).  Социальная роль и модель поведения.  Социально-психологический климат в коллективе. |
| **Тема 2.4 Успех делового общения** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| Не предусмотрено |
| **Практические занятия** | *8* |
| Умение слушать собеседника как возможность сделать деловое общение более эффективным.  Преодоление барьеров общения собеседников.  Планирование замечаний собеседникам.  Национальные особенности делового общения.  Применение навыков компетентного общения при трудоустройстве. |
| **Проверочная работа** по разделу «Психологические аспекты делового общения. Конфликты в деловом общении» | *1* |
| **Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении** | | ***16*** |  |
| **Тема 3.1**  **Темперамент. Характер и воля** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| Не предусмотрено. |
| **Практические занятия** | *3* |
| Общение и темперамент человека.  Определение типа темперамента.  Общение и характер человека. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тема 3.2**  **Способности — важное условие**  **успеха в**  **профессиональной деятельности** | **Содержание учебного материала** | *2* | ОК 1 - 9  ПК 1.1 - 1.5,  2.1 - 2.5,  3.1 - 3.6,  4.1 - 4.3,  5.1 - 5.7 |
| *Формирование и развитие способностей.*  Виды способностей: общие и специальные. Одаренность. Талантливость Определение общих способностей. |
| **Практические занятия** |  |
| Не предусмотрено |
| **Самостоятельная работа**  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* |
|  | **Проверочная работа** по разделу «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении» | *1* |
| **Промежуточная**  **аттестация** | Дифференцированный зачет | *2* |
|  | ***Итого*** | ***108*** |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

# Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

# Оборудование учебного кабинета:

* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* доска;
* дидактические материалы и наглядные пособия (таблицы по русскому языку и культуре речи, словари разных типов, справочники, опорные схемы-конспекты, карточки)

**3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

**3.2.1. Печатные издания**

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; учеб./Г.М. Шеламова.– М.: Изд. Центр «Академия», 2019.

* + 1. **Дополнительные источники**

**Интернет-ресурсы:**

1. <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://bisiness.ru/index.php?dn=communication&to=art&id=7>– сайт о бизнесе и для бизнеса

«бизнес.ru», раздел «деловое общение»

1. <http://www.aup.ru/books/m161/>- электронная версия книги «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

# 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **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; | Отметка «отлично» ставится, если: знания отличаются глубиной и содержательностью,  Отметка «хорошо» ставится, если: знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью;  Отметка «удовлетворительно» ставится, если:  знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью. | тестирование, устный ответ, письменный ответ, проверочная работа, практическая работа, лабораторная работа, семинар и т.д. |
| **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. | Демонстрирует высокий, средний или низкий уровень сформированности умений. | Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы |