***Приложение 34***

***к основной образовательной программе***

***(программа подготовки специалистов среднего звена)***

***среднего профессионального образования***

***по специальности 36.02.01 Ветеринария***

***Рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ***

***ОП.14. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ВЕТЕРИНАРНОЙ КЛИНИКИ***

*2015*

*Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 36.02.01 Ветеринария (базовая подготовка), утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. № 504, зарегистрирован в Минюст в Минюсте России 10 июня 2014 г. № 32656.*

*Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологического направления*

*Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.*

*Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Смирных М.Г./*

|  |
| --- |
| *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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ***

***ОП.14.Организация обслуживания***

***в условиях ветеринарной клиники***

* 1. ***Область применения программы.*** *Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности* ***36.02.01 Ветеринария.***

***1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:*** *программа включена в общепрофессиональные дисциплины профессионального цикла.*

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

*Задачи дисциплины:*

* *ознакомить студентов с правилами обслуживания посетителей, поведения в ветеринарной клинике.*
* *дать студентам знания, которые будут способствовать формированию у них логического мышления при работе ветеринарным специалистом.*

*В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен*

***уметь***

* *принимать клиентов в ветеринарной клинике и зоомагазине;*
* *правильно вести диалог с клиентом, соблюдая нормы этики;*
* *разрешать конфликтные ситуации;*
* *применять ветеринарную терминологию в профессиональной деятельности доступно для клиента.*

***знать:***

* *правила обслуживания посетителей в условиях ветеринарной клиники;*
* *права и обязанности ветеринарного специалиста.*
* *правила приема в ветеринарной клиники.*
* *этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами.*
* *источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.*

***1.4. Использование часов вариативной части ОПОП***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Название учебной дисциплины* | *Количество часов* | *Обоснование* |
| *ОП.14. Организация обслуживания в условиях ветеринарной клиники* | ***30*** | *Дополнительные часы используются с целью повышения качества подготовки обучающихся по специальности и восполнения недостатка времени, отведенного на освоение региональной профессиональной компетенции ПКР.4.Организовывать обслуживание в условиях ветеринарной клиники* |

*.*

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***Вид учебной работы*** | ***Объем часов*** |
| ***Максимальная учебная нагрузка*** | *45* |
| ***Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)*** | *30* |
| *В том числе:* |  |
| *Лабораторно-практическое занятие* | *10* |
| ***Самостоятельная работа обучающегося (всего)*** | *15* |

***2.2.Тематический план и содержание учебной дисциплины******ОП.14. Организация обслуживания в условиях ветеринарной клиники.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование разделов и тем*** | ***Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся*** | ***Объем часов*** | ***Уровень освоения*** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** |
| ***Раздел 1. Организация обслуживания в условиях ветеринарной клиники*** |  | ***12*** |  |
| *Тема 1.1. Сущность, содержание, система организации обслуживания в условиях ветеринарной клиники.* | ***Содержание учебного материала.***  *Сущность, содержание, организация ветеринарной клиники и ветеринарного кабинета.*  *Ветеринарный бизнес, основные принципы развития предпринимательской деятельности ветеринарной клиники.* | *4* | *1* |
| ***Лабораторно - практическое занятие:***  *Составление договора на ветеринарные услуги в клинике.* | *2* |  |
| ***Самостоятельная работа обучающихся:***  *Изучить договор на услуги Ветеринарной клиники «Айболит»* | *3* |
| *Тема 1.2. Правила обслуживания животных и посетителей в условиях ветеринарной клиники.* | ***Содержание учебного материала.*** *Техника безопасности при работе с животными. Правила обслуживания, режим работы ветеринарной клиники, разъяснительные работы с владельцами животных.* | *4* | *2* |
| ***Лабораторно-практическое занятие:*** *Оформление учетной документации в клинике.* | *2* |  |
| ***Самостоятельная работа обучающихся:*** *Изучение разновидностей пород , знать особенности содержания, кормления мелких, экзотических животных и декоративных птиц.* | *3* | *2* |
| ***Раздел 2. Деонтология*** |  | ***12*** |  |
| *Тема 2.1. Этика, правила обслуживания. Разрешение конфликтных ситуаций в условиях клиники.* | ***Содержание учебного материала.*** *Этика, правила обслуживания, конфликтные ситуации, разрешение, урегулирование споров возникающие во время проведения лечебных и профилактических мероприятий в условиях ветеринарной клиники.* | *6* |  |
| ***Лабораторно - практическое занятие:***  *Решение ситуационных задач, разрешение конфликтных ситуаций.* | *2* |  |
| ***Самостоятельная работа обучающихся:***  *1. Подготовить реферат на тему: «Этические нормы взаимоотношения с коллегами, партнёрами, клиентами».*  *2.Подготовить сообщение на тему: «Определение причины и виды конфликтов».* | *3* |
| *Тема 2.2. Система обслуживания в условиях ветериинарной клиники.* | ***Содержание учебного материала:*** *Система обслуживания, распорядок и технология проведения лечебных процедур в условиях ветеринарной клиники.* | *2* | *2* |
| ***Лабораторно-практическое занятие:*** *Решение ситуационных задач по применению средств и приёмов делового общения с партнёрами, клиентами и сотрудниками в ветеринарной клинике.* | *2* |  |
| ***Самостоятельная работа обучающихся:***  *Презентация «Моя будущая клиника».* | *3* |
| *Раздел 3. Правила и техника работы в ветеринарной клинике.* |  | ***6*** |  |
| *Тема3.1. Правила работы с больными животными.* | ***Содержание учебного материала:*** | *2* | *2* |
| *Правила работы с больными животными. Порядок выполнения работ при диагностике, обследование животных: узи, экг, ренген, оперативные манипуляции, лечебно - профилактические мероприятия.* |
| ***Лабораторно-практическое занятие:***  *Решение ситуационных задач: планирование и организация работы ветеринарных специалистов в условии клиники.* | *2* |  |
| ***Самостоятельная работа обучающихся:***  *Подготовить реферат на тему: «Основные принципы обслуживания в условиях ветеринарной клиники.* | *3* |  |
| *Тема 3.2. Основные правила и техника работы в клинике.* | ***Содержание учебного материала:*** | *2* |  |
| *Основные правила, режим работы клиники и функции сильного руководителя в ветеринарной клиники* |  | *2* |
| ***Итого*** | ***Обязательная аудиторная нагрузка*** | ***30*** |  |
| ***Максимальная учебная нагрузка*** | ***45*** |
| ***Самостоятельная работа студентов*** | ***15*** |

***3. условия реализации программы дисциплины***

***ОП.14 Организация обслуживания***

***в условиях ветеринарной клиники***

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

*Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Внутренние незаразные болезни».*

*«Ветеринарная клиника».*

*Оборудование учебного кабинета: компьютер, проектор, экран, доска, стенд, плакаты.*

*Оборудование учебной лаборатории:*

* *посадочные места по количеству обучающихся;*
* *рабочее место преподавателя;*
* *комплект учебно-наглядных пособий «Организация обслуживания в условиях ветеринарной клиники».*

# *3.2. Информационное обеспечение обучения*

***Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.***

***Основные источники:***

1. *Никитин И.Н. Ветеринарное предпринимательство — М.: КолосС, 2013.*
2. *Никитин И.Н. Практикум по организации ветеринарного дела и ветеринарному предпринимательству: учебное пособие — М.: КолосС,2013.*
3. *Жуков, В.М. Этика и психология ветеринарного врача: учебное пособие / В.М. Жуков. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2019. — 120 с. — ISBN 978-5-8114-4599-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/*

***Дополнительные источники****:*

1. *Справочно — правовая система «Консультант Плюс».*
2. *Периодическое издание журнал «Ветеринария» тел. (fax: (495) 607-38-12)*

***Интернет-ресурсы***

1. *Интернет-ресурсы: http://www. booksmed.com/infekcionnye-bolezni/561- infekcionnye-bolezni-zhivotnyx-voronin-uchebnik. Html*

# *4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины*

***ОП.14 Организация обслуживания***

# *в условиях ветеринарной клиники*

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***Результаты обучения***  ***(освоенные умения, усвоенные знания)*** | ***Формы и методы контроля и оценки результатов обучения*** |
| ***Умения*** | |
| * *определять состав трудовых ресурсов организации;* | *Оценка выполнения*  *практической работы;*  *письменный опрос, тестирование.* |
| * *применять в профессиональной деятельности техники и приёмы делового общения.* |
| * *организовать грамотное общение специалистов и клиентов.* |
| * *планировать и организовывать грамотную работу специалиста в условиях в ветеринарной клиники.* |
| ***Усвоенные знания*** | |
| * *основные подходы корганизации обслуживания в условиях ветеринарной клиники.* | *внеаудиторная самостоятельная работа;*  *оценка выполнения индивидуальных заданий.* |
| * *методы обеспечения оптимального функционирования ветеринарной клиники;* | *Оценка участия в деловых играх.* |
| * *правила фиксации больных животных.* | *внеаудиторная самостоятельная работа* |
| * *характеристика внешней и внутренней среды ветеринарной клиники.* | *Оценка решения ситуационных задач.* |
| * *стили общения с владельцами животных.* | *внеаудиторная самостоятельная работа* |
| * *этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами, владельцами животных.* | *Оценка выполнения самостоятельной работы.* |
| * *источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.* | *Оценка выполнения тестовых заданий;*  *оценка решения ситуационных задач;*  *оценка выполнения самостоятельной работы.* |
| * *правила заполнения документов в ветеринарной клиники.* | *внеаудиторная самостоятельная работа* |

*Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты***  ***(освоенные общие компетенции)*** | ***Основные показатели оценки результата*** | ***Формы и методы контроля и оценки*** |
| *ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.* | * *Демонстрирует интерес к будущей профессии;* * *интересуется современными направления и перспективами развития швейной отрасли;* * *участвует в профессиональных декадах, конкурсах, олимпиадах, конференциях и др.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик;*  *самооценка, направленная на самостоятельную оценку студентом результатов деятельности.* |
| *ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.* | * *Обосновывает выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов.* * *демонстрирует эффективность и качество выполнения профессиональных задач.* | *Обратная связь, направленная на анализ и обсуждение результатов деятельности, выявление сильных/слабых компетенций студента;*  *экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик.* |
| *ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.* | * *Демонстрирует способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик;*  *диагностика , направленная на выявление типовых способов принятия решений;*  *кейс-метод, направленный на оценку способностей к анализу, контролю и принятию решений.* |
| *ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.* | * *Находит и использует информацию для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик;*  *качественная оценка, направленная на оценку качественных результатов практической деятельности.* |
| *ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.* | * *Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик.* |
| *ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.* | * *Взаимодействует с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик;*  *взаимооценка, направленная на взаимную оценку индивидуальных и групповых результатов участников;*  *социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников.* |
| *ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.* | * *Проявляет ответственность за работу подчиненных, результат выполнения заданий.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик;*  *метод обобщения независимых характеристик, направленный на оценку данных, полученных в результате наблюдения за деятельностью студента в различных ситуациях;*  *работа проектных групп, направленная на оценку общих компетенций, связанных с навыками управления рабочей группой* |
| *ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.* | * *Планирует повышение личностного и квалификационного уровня.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик;*  *деловая характеристика, направленная на оценку и фиксацию достигнутого уровня общих компетенций;*  *анализ достижений, направленная на анализ результатов деятельности за определенный период, выявления зоны ближайшего развития студента.* |
| *ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.* | * *Проявляет интерес к инновациям в области профессиональной деятельности.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик;*  *качественная оценка, направленная на оценку уровня общих компетенций по таким параметрам как уровень сложности решаемых задач, отбор методов решения задач, соотнесение идеального и реального конечного результата деятельности;*  *приемы решения задач, направленные на оценку навыков решения задач с использованием инновационных приемов и методов.* |
| *ОКР 1. Использовать объекты информатизации с учетом требований информационной безопасности* | * *Работает с объектами информатизации соблюдая требования информационной безопасности.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях.* |
| *ПКР.4.Организовывать обслуживание в условиях ветеринарной клиники.* | * *Работает с объектами информатизации соблюдая требования информационной безопасности.* | *Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях.* |