

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Обшаровский государственный техникум им. В.И.Суркова»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
**ОП.04 Деловая культура**  
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

по специальности 39.02.01 Социальная работа

квалификация:

- специалист по социальной работе

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

с.Обшаровка, 2019 г.

Рассмотрена  
на заседании  
методической комиссии

Протокол № 8  
от « 20 » мая 2019г.

Председатель

Латыпова Э.В. Латыпова Э.В.  
подпись расшифровка

Разработчик:

преподаватель

Латыпова Э.В. Латыпова Э.В.

Составлена на основании ФГОС  
3-го поколения по программе  
подготовки специалистов  
среднего звена по специальности  
39.02.01 Социальная работа  
и примерной программы  
учебной дисциплины  
Деловая культура

Утверждаю:

Зам. директора по УПР

Монина Е.В. Монина Е.В.

2019г.



Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 39.02.01 Социальная работа

Организация-разработчик: ГБПОУ «Обшаровский государственный техникум им. В.И.Суркова»

Разработчик:

Латыпова Э.В. - преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	8
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	13

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловая культура

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 39.02.01 Социальная работа, входящей в состав укрупненной группы профессий 39.00.00 Социология и социальная работа, социально-экономического профиля.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки)

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

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

В результате изучения учебной дисциплины Деловая культура обучающийся должен

**уметь:**

осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

пользоваться 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 деловое общение подчиненных;

**знать:**

правила делового общения;

этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;

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

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и иное;

правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;

**1.4 Результатом освоения программы учебной дисциплины ОП .04 Деловая культура является овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями**

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ПК 1.1. Диагностировать ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов с определением видов необходимой помощи.

ПК 1.2. Координировать работу по социально-бытовому обслуживанию клиента.

ПК 1.3. Осуществлять социальный патронаж клиента, в том числе содействовать в оказании медико-социального патронажа.

ПК 1.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц пожилого возраста и инвалидов.

ПК 1.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов.

ПК 2.1. Диагностировать ТЖС семьи и детей с определением видов необходимой помощи.

ПК 2.2. Координировать работу по преобразованию ТЖС в семье и у детей.

ПК 2.3. Осуществлять патронаж семей и детей, находящихся в ТЖС (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж).

ПК 2.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации различных типов семей и детей, находящихся в ТЖС.

ПК 2.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС в различных типах семей и у детей.

ПК 3.1. Диагностировать ТЖС у лиц из групп риска.

ПК 3.2. Координировать работу по преобразованию ТЖС у лиц из групп риска.

ПК 3.3. Осуществлять патронаж лиц из групп риска (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж).

ПК 3.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц из групп риска.

ПК 3.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц из групп риска.

### **1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **50** часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **36** часов;  
самостоятельной работы обучающегося – **14** 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>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>50</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе:	
практические занятия	<b>10</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>14</b>
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	



## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень усвоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>			<b>17</b>	
Тема 1.1 Введение	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Психология. Деловые отношения. Общение	1	1
Тема 1.2 Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Этика, мораль. Категории этики. Этика делового общения	1	1
Тема 1.3 Профессиональная этика	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Профессиональные моральные нормы. Профессиональная этика.	1	1
Тема 1.4 Этика в системе знаний и морали	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Знание, мораль	1	1
Тема 1.5 Деловой этикет	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	
	1	Шесть основных заповедей делового этикета.	1	1
	2-3	<b>Практические занятия 1-2</b> Профессиональные моральные нормы: обсуждение производственных ситуаций	2	
	<b>Тематика внеаудиторных занятий:</b> Подготовить доклады: Роль этикета в моей будущей профессии. Значение культуры речи в профессиональной карьере.		<b>4</b>	
Тема 1.6 Внешний облик человека	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Внешний вид человека. Мода. Стиль. Элегантность. Макияж. Прическа. Опрятность	1	2
Тема 1.7 Культура телефонного общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Телефон. Телефонный разговор. Культура телефонного общения. Рекомендации	1	1
Тема 1.8 Деловая беседа	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	
	1	Личные встречи, беседы, замечания. Деловая беседа. Этапы деловой беседы.	1	2
	2-3	<b>Практические занятия 3-4</b> Составление тематического диктанта по теме «Классификация общения»	2	
Тема 1.9 Деловая переписка	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Требования при составлении делового письма. Виды деловых писем. Общие правила внутренней переписки.	1	1
Тема 1.10 Визитная карточка в деловой жизни	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Визитная карточка, её виды. Правила оформления визитной карточки	1	1
	<b>Тематика внеаудиторных занятий:</b>		<b>2</b>	

	Создание мультимедийной презентации по теме: Визитная карточка в деловой жизни			
Тема 1.11 Деловой протокол	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Деловой протокол. Виды деловых приемов. Организация и порядок проведения деловых приемов	1	1
Тема 1.12 Интерьер рабочего места	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Интерьер. Важнейшие моменты, касающиеся интерьера офиса	1	1
Тема 1.13 Особенности национальной этики	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Золотое правило нравственности. Американцы. Английский этикет. Немецкий этикет. Французский этикет. Японцы. Арабские страны	1	2
	<b>Тематика внеаудиторных занятий:</b>		<b>2</b>	
	Подготовить доклад о традициях и особенностях той страны, которую вы хотели бы посетить			
<b>Раздел 2. Психологические аспекты делового общения</b>			<b>8</b>	
Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Общение. Деловое общение. Девять «абстрактных типов» собеседников	1	
Тема 2.2 Классификация общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Формы общения: непосредственное, опосредованное, прямое. Три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.	1	1
Тема 2.3 Роль восприятия в процессе общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	1	Социальная перцепция (восприятие). Факторы превосходства. Факторы восприятия.	1	1
	2	Типичные искажения о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, эффект упреждения	1	1
	<b>Тематика внеаудиторных занятий:</b>		<b>2</b>	
Выполнение домашних заданий (проработка конспектов занятий, дополнительной литературы)				
Тема 2.4 Понимание в процессе общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Психологические механизмы восприятия. Идентификация. Эмпатия. Аттракция. Рефлексия.	1	
Тема 2.5 Общение как взаимодействие	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Интерактивная сторона общения. Транзактный анализ. Три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. Ориентация на контроль. Ориентация на понимание	1	1
	<b>Тематика внеаудиторных занятий:</b>		<b>2</b>	
Подготовить доклад. Русская поэтесса Марина Цветаева говорила: «Одно дело слушать, а				

	другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?			
Тема 2.6 Общение как коммуникация	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Коммуникативная сторона общения. Вербальный уровень. Коммуникативные барьеры: непонимания, социально-культурного различия, отношения.	1	1
Тема 2.7 Успех делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	Умение слушать собеседника. Два вида эффективного слушания: нерефлексивное, рефлексивное. Техника общения	1	1
<b>Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности</b>			<b>11</b>	
Тема 3.1 Темперамент и его типы	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>11</b>	
	1	Индивидуальность. Личность. Четыре типа темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический.	1	1
	2	Холерический тип темперамента	1	2
	3	Сангвинический тип темперамента	1	2
	4	Флегматический тип темперамента	1	2
	5	Меланхолический тип темперамента	1	2
	6-7	<b>Практические занятия 5-10</b> Практикум «Выявление типа темперамента»	2	
	8-9	«Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации»	2	
	10	Практикум «Групповые роли»	1	
	11	Дифференцированный зачет	1	
	<b>Тематика внеаудиторных занятий:</b>			<b>2</b>
Подготовить доклад по теме: Связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением				
<b>Обязательная нагрузка</b>			<b>36</b>	
<b>Всего</b>			<b>50</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета деловой культуры.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- рабочее место обучающегося;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации(учебные пособия, комплекты тестовых заданий)

##### **Технические средства обучения:**

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, с выходом в Интернет

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

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

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. - М.: Издательский центр « Академия», 2013.
2. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. – М.. 2011.
3. Медведева Г.П. Деловая культура. 2014.

Дополнительные источники:

1. Кузнецов И.Н. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие. – М: Изд-во «Феникс», 2011г. – 196 с.
2. Ленкевич Л.А Делопроизводство.- М.: Издательский центр «Академия», 2012.
3. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. - Ростов н/Д: Феникс, 2011.
4. Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Издательский центр «Академия», 2011.

Интернет - ресурсы:

1. [www.syntone.ru](http://www.syntone.ru) - сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения (Синтон-технология), также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.
  2. [www.auditorium.ru](http://www.auditorium.ru) Информационно- образовательный портал «Гуманитарные науки»
  3. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) Информационный сайт «Психология. ru»
- [www.aup.ru/books/m96/Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению](http://www.aup.ru/books/m96/Скаженик_Е.Н._Практикум_по_деловому_общению)

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2	3
<p><b>Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика</b></p>	<p><b>Умение правильно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>обосновывать ценностные характеристики своей профессии, социально- нравственную природу конкретных форм труда;</li> <li>выстраивать личную карьерную стратегию;</li> <li>применять нормы и правила светского общегражданского и делового этикета в профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>категориальный аппарат дисциплины, продемонстрировать понимание сущности таких терминов, как «профессиональная этика», «деловая коммуникация», «бизнес-этика», «деловой этикет» и др.;</li> <li>вербальных и невербальных средств коммуникации;</li> <li>значимости профессиональной этики для успешного осуществления профессиональной деятельности в современном мире</li> <li>моральных норм и основ нравственного поведения в профессиональной деятельности;</li> <li>основ бизнес-этикета;</li> <li>основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных.</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение индивидуальных домашних заданий;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- экспертное оценивание выполнения практических работ</li> </ul> <p>наблюдение в ходе тренинга коммуникации экспертная оценка</p>
<p><b>Раздел 2 Психологические аспекты делового общения</b></p>	<p><b>Умение правильно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;</li> <li>организовывать и реализовывать</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение индивидуальных домашних заданий;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- экспертное оценивание выполнения практических работ</li> </ul> <p>наблюдение в ходе</p>

	<p>переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предотвращать и успешно разрешать профессиональные конфликты;</li> <li>• преодолевать речевые барьеры при общении.</li> </ul> <p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• видов и функций общения;</li> <li>• психологической сущности, структуры и видов деловых коммуникаций;</li> <li>• содержания, форм и межкультурных особенностей в области деловой коммуникации.</li> </ul>	<p>тренинга коммуникации экспертная оценка</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций и развитие общих компетенций.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>- активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;</li> <li>- участие в конкурсах профессионального мастерства, тематических мероприятиях;</li> <li>- эффективность и качество выполнения домашних самостоятельных работ;</li> <li>- изучение профессиональных периодических изданий, профессиональной литературы.</li> </ul>	<p>Оценка возможностей и проявляемого интереса к изучению материала</p>