

Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Апшеронский техникум автомобильного транспорта
и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Специальность: 39.02.01 «Социальная работа»

2021 г.

Рассмотрена

учебно – методическим объединением
профессионального цикла

Протокол № 11 «25» 05 2021г.

Руководитель Палавина В.С. Палавина /

Рассмотрена

на заседании педагогического совета
протокол № 10 от «31» 05 2021 г.



Рабочая программа по ОП. 01 Деловая культура предназначена для реализации основной профессиональной программы СПО на базе основного общего образования. Программа разработана с учетом требований ФГОС среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальный работник (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 506 от 12.05.2014г., зарегистрир. Министерством юстиции Российской Федерации № 32937 от 02.07.2014г.),

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Апшеронский техникум автомобильного транспорта и сервиса»

Разработчик: Киселева И.О., преподаватель ГБПОУ КК АТАТС

Рецензенты:

Сурова И.И.

Квалификация по диплому:

Социально-педагог

Сурова И.И.
(подпись)

Атсема Р.А.

Квалификация по диплому:

Метод.-технолог

Атсема Р.А.
(подпись)

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 39.02.01 Социальная работа.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при повышении квалификации специалистов учреждений социального обслуживания и социальной защиты населения, не имеющих высшего профессионального образования по специальности «Социальная работа», а также аттестации специалистов по социальной работе.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Примерная программа по учебной дисциплине ОП.04 Деловая культура является частью цикла общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины 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.

Специалист по социальной работе должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность (по базовой подготовке):

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.

Специалист по социальной работе должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность (по базовой подготовке):

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, опекуновство, 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, опекуновство, 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 51 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часа;
самостоятельной работы обучающегося 15 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>51</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>36</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>8</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>15</i>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа.	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	1.Деловая культура» как учебная дисциплина. 2.Цель и задачи учебной дисциплины «Деловая культура».	2	1
Раздел 1. Основы и психология делового общения.		14	
Тема 1.1 Этические нормы делового общения.	Содержание учебного материала	6	
	1.Понятие делового общения. 2.Универсальные и этические правила делового общения. 3.Психологические аспекты делового общения. 4.Деловой этикет и культура поведения.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся 1.Индивидуальный проект на тему: «Универсальные и этические правила делового общения» 2. Систематическая проработка конспектов и занятий, учебной и специальной литературы по теме 1.1. 3.Составление тематических кроссвордов	3	
Тема 1.2. Основные виды коммуникации и деловое общение		7	
	<u>Содержание учебного материала</u> 1.Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. 2.Невербальные аспекты делового общения. 3.Письменная форма коммуникации и деловая переписка	3	2
	Практическое занятие № 1. «Организация рабочего места для профессионального общения»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Написать реферат на тему: Психологические проблемы деловых отношений в сфере социальной защиты.	3	

	2. Написать реферат на тему: «Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях» 3. Систематическая проработка конспектов и занятий, учебной и специальной литературы по теме 1.2.		
Раздел 2. Деловое взаимодействие и практика проведения консультирования		14	
Тема 2.1. Деловые беседы и консультирование	Содержание учебного материала	6	
	1. Основы техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования. 2. Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности.	2	2
	Практическое занятие № 2 «Логические и психологические приемы полемики»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Систематическая проработка конспектов и занятий, учебной и специальной литературы по теме 2.1. 2. Подготовить сообщения на тему: «Средства общения», «Коммуникативные качества речи»	2	
Тема 2.2. Конфликтные ситуации в деловом общении	Содержание учебного материала	6	
	1. Конфликт и его структура. 2. Стратегия и правила поведения в конфликтах. 3. Правила постановки претензионных вопросов.	3	2
	Практическое занятие № 3 «Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении» Практическое занятие № 4 «Конфликты в практике и способы разрешения конфликтов» Практическое занятие № 5 «Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций»	3	
Тема 2.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	Содержание учебного материала	4	
	1. Темперамент. 2. Эмоции и чувства.	2	2

	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Систематическая проработка конспектов и занятий, учебной и специальной литературы по теме 2.3.</p> <p>2. Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы».</p>	2	
Раздел 3. Современный деловой этикет.		19	
Тема 3.1. Деловые контакты и деловые беседы.	Содержание учебного материала	7	
	<p>1. Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание.</p> <p>2. Деловые беседы и переговоры.</p> <p>3. Визитные карточки как инструмент делового общения.</p>	3	2
	Практическое занятие №6 «Визитные карточки как инструмент делового общения»	1	
	<p><u>Самостоятельная работа обучающихся</u></p> <p>1. Подготовить сообщение на тему «Деловые приемы»</p> <p>2. Составление ситуационных задач.</p> <p>3. Изготовление (макет) своей визитной карточки.</p>	3	
Тема 3.2. Современный речевой этикет.	Содержание учебного материала	12	
	<p>1. Культура устной речи.</p> <p>2. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения и т.д.</p> <p>3. Способы аргументации в производственных ситуациях.</p> <p>4. Культура общения по телефону.</p> <p>5. Особенности национальной этики.</p> <p>6. Публичное выступления.</p>	6	2

	Практическое занятие № 7. Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону» Практическое занятие № 8. Составление письма «Выражение благодарности за прием»	2	
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u> 1. Составление алгоритма телефонного разговора. 2. Составление письма «Выражение благодарности за прием»	2	
Тема 3.3. Имидж делового человека.	Содержание учебного материала	2	
	1. Этикет деловых подарков. 2. Имидж социального работника.	2	2
	<i>Дифференцированный зачет</i>	1	
	Всего:	36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура», библиотека и читальный зал с выходом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- учебно-методическое обеспечение дисциплины;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в Интернет;
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

- ✓ Шеламова Г.М «Деловая культура и психология общения», М., «Академия ИЦ», 2018 г.

Дополнительные источники:

- ✓ Аминов, И. И. «Психология делового общения». Учебное пособие. 5-е изд., М., «Омега- Л», 2011 г.
- ✓ Андреева И. В., «Этика деловых отношений», СПб. «Вектор», 2012 г.
- ✓ Зельдович Б.З., «Деловое общение», "АЛЬФА-ПРЕСС", 2012 г.
- ✓ Иванюшкин А.Я., «Биомедицинская этика». Учебное пособие. М., «Авторская Академия», 2010 г.
- ✓ Измайлова М.А. «Деловое общение», "ДАШКОВ И К", М., 2010 г.
- ✓ Кошелева Т.А. Основы делового общения. Учебное пособие. – М. : Инфра-М, 1995. – 75с.
- ✓ Лавриненко В.Н., «Психология и этика делового общения». М., «ЮНИТИ-Дана», 2008 г.
- ✓ Лосева О. А. «Культура делового общения». Конспект лекций. М., «Равновесие : Экслибрис, 2006
- ✓ Медведева Г.П., «Деловая культура». Учебник. М., «Академия», 2011 г. Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М. : Инфра-М, 2000. – 280 с.
- ✓ Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2002. –576 с.
- ✓ Русский язык и культура речи / Под редакцией В.И. Максимова. – М. : Гардарики, 2000.– 413 с.

- ✓ Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160 с.
- ✓ Смирнов Г., «Этика деловых отношений». Учебник. М., «Прспект», 2009 г.
- ✓ Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева.– М. : Инфра-М, 1995. – 401 с.
- ✓ Чернышева Л.И., «Деловое общение». Электронный учебник.М., "ЮНИТИ", 2011 г.
- ✓ Большая энциклопедия, «Этикет и стиль». М., «Эксмо», 2011 г.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен <u>уметь</u> :	
<p>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;</p>	<p>-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- экспертиза выполнения самостоятельной работы;</p> <p>- экспертная оценка выполнения практической работы;</p> <p>- экспертиза выполнения самостоятельной работы;</p>
<p>- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- экспертиза выполнения самостоятельной работы;</p> <p>- экспертная оценка выполнения практической работы;</p> <p>- экспертиза выполнения самостоятельной работы;</p>
<p>- пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>- эссе;</p> <p>-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- экспертная оценка выполнения практической работы;</p>

	- экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- осуществлять автоматизацию обработки документов;	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- поддерживать деловую репутацию; эссе создавать и соблюдать имидж делового человека	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- организовывать деловое общение подчинённых.	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; - экспертная оценка выполнения практической работы;

	- экспертиза выполнения самостоятельной работы;
В результате освоения дисциплины обучающийся должен <u>знать</u> :	
- правила делового общения;	- решение конкретных ситуаций; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка оформления понятийного словаря; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;	- решение конкретных ситуаций; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка оформления понятийного словаря; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;	- тестирование; - ролевая игра; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;	- тестирование; - решение ситуационных задач; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	- индивидуальное проектное задание; - решение ситуационных задач;

	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка оформления документации; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и др.	- эссе; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
- пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;

Проверку знаний и умений студентов, а, следовательно, и степень формирования общих и профессиональных компетентностей в рамках учебной дисциплины целесообразно осуществлять с помощью следующих форм и методов контроля:

- тестирование;
- фронтальный опрос;
- работа в «малых группах»;
- решение ситуационных и практических задач.

На каждом практическом занятии необходимо создавать условия для проведения анализа собственной деятельности (рефлексии) студентами, отвечая на вопросы «Что получилось?», «Что не получилось?», «Почему не получилось?», «Что необходимо сделать, чтобы добиться лучших результатов?».

В процессе изучения курса учебной дисциплины целесообразно провести входное анкетирование обучающихся, позволяющее выявить отношение к предмету, наличие знаний и умений по данной дисциплине, представлений о ее роли в деятельности специалиста по социальной работе. Подобное анкетирование необходимо провести по окончании изучения курса. Данные, полученные в результате сравнительного анализа проведенного анкетирования на входе и на выходе обучения, позволят оценить степень самоопределения обучающихся, степень сформированности общих и профессиональных компетентностей, а также качество деятельности самого преподавателя.

Итоговое зачетное занятие целесообразно проводить в форме выполнения индивидуальных заданий или зачетных карточек.