

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РТ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«БУГУЛЬМИНСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

*Директор АНО ЦСДП*

*«Салават Купере»*  
*Михайлова*

« 06 » 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ «БПК»

Ф.М.Калимуллин

« 06 » 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
основной профессиональной образовательной программы  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 39.02.01 «Социальная работа»

**ОП.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

Бугульма, 2023

## ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой)  
методической комиссией  
психолого-педагогического цикла

Председатель ЦК:

Е.В. Бочкарева Е.В.

« 14 » июня 2023г.

Составитель: Бочкарева Е.В., преподаватель ГБПОУ «БПК»

Внутренняя экспертиза: методист ГБПОУ «БПК» Л.Р.Зайнагова

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №773 от 26 августа 2022г.

Рабочая программа разработана в соответствии с разъяснениями по формированию примерных образовательных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденными И.М.Реморенко, директором Департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2009г.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 39.02.01 Социальная работа в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 39.02.01 Социальная работа, квалификация Специалист по социальной работе.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (программы повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области социальной сферы при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы СПО:

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

У 1. Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета.

У 2. Применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности.

У 3. Пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, **использовать инструменты межличностных коммуникаций**;

У 4. Передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.

У 5. Принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме.

У 6. Поддерживать деловую репутацию.

У 7. Создавать и соблюдать имидж делового человека.

У 8. Организовывать деловое общение подчинённых.

**У 9. Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.**

**У 10. Обеспечивать эффективное взаимодействие с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.**

**У 11. Урегулировать конфликты, владеть навыками медиации в социальной сфере.**

У 12. Строить трудовые отношения с учетом норм делового этикета.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

З 1. Правила делового общения.

З 2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.

**3 3. Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности.**

3 4. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др..

3 5. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.

3 6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, **основы медиации.**

**3 7. Основы взаимодействия со средствами массовой информации.**

3 8. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и др.

3 9. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

**3 10. Правила и особенности делового этикета в различных бизнес-ситуациях.**

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями (ОК), профессиональными компетенциями (ПК):**

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных.

ПК 07. Проводить мероприятия по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности.

**Личностные результаты реализации программы воспитания:**

ЛР 3. Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к

людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 6. Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.

ЛР 7. Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.

ЛР 11. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 46 часов;  
самостоятельной работы обучающегося – 2 часа.

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	46
в том числе:	
лабораторные работы	<i>не предусмотрено</i>
практические занятия	8
контрольные работы	<i>не предусмотрено</i>
курсовая работа (проект) ( <i>если предусмотрено</i> )	<i>не предусмотрено</i>
<b>В форме практической подготовки (профессионально - ориентированное содержание)</b>	46
в том числе:	
теоретические занятия	38
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	2
<i>Промежуточная аттестация в форме: дифференцированный зачет</i>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловая культура»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды ОК, ПК, ЛР, формирование которых способствует элемент программы
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Деловой этикет</b>			<b>25</b>	
			<b>16</b>	
<b>Тема 1.1</b> Этика и культура поведения	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
	1	Общие сведения об этической культуре. Деловая культура. Профессиональная этика.	2	ОК 2,3,5,6; ЛР 3, 4,6
	<b>Практическое занятие №1: профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 1.2</b> Этикет в деловых контактах	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
	1	Понятие этикета. Национальные особенности делового этикета. Правила приветствия и представления. Визитная карточка как инструмент делового общения. Правила общения по телефону и в деловой переписке. Этикет деловых подарков.	2	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6
	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 1.3</b> Речевой этикет	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
	1	Культура устной речи. Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности.	2	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6
	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 1.4</b> Имидж делового человека	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	
	1	Имидж и стиль в общении. Имидж делового человека: одежда, обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж.	2	ОК 2, 3,5,6; ЛР 3, 4, 6, 11

	<b>Практическое занятие № 2: имидж специалиста по социальной работе</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 1.5</b> Интерьер рабочего пространства	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4, 6
	1	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	2	
<b>Тема 1.6</b> Правила поведения в общественных местах	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице. Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, на природе.	2	
<b>Раздел 2. Основы делового общения</b>			<b>42</b>	
			<b>28</b>	
<b>Тема 2.1</b> Понятие, виды и структура общения	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	Понятие общения. Функции общения. Характеристика основных видов общения. Общая характеристика делового общения.	2	
<b>Тема 2.2</b> Основные техники и приемы общения	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	Правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования, публичного выступления и т.д.	2	
<b>Тема 2.3</b> Межличностное общение	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	<i>Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности. Инструменты межличностных коммуникаций.</i>	2	
<b>Тема 2.4</b> Особенности межличностных отношений в рабочей группе	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	Типология индивидуальных стилей руководства. Типичные ошибки при построении межличностных отношений с персоналом. Типы взаимоотношений внутри коллектива. Условия эффективного взаимодействия.	2	
<b>Тема 2.5</b> Психология контакта в деловом общении	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>8</b>	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	Психологическое воздействие в деловом общении. Методика установления контакта.	2	
	2	Способы аргументации в производственных ситуациях.	2	

	3	Критика и её восприятие	2	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6,11
	4	Невербальные средства общения	2	
<b>Тема 2.6</b> Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 2, 3, 4, 5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	Конфликт и его структура. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, <i>основы медиации.</i>	2	
	<b>Практическое занятие № 3: урегулирование конфликтов, навыки медиации в социальной сфере</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 2.7</b> Общение в деятельности специалиста по социальной работе	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 2, 3,4, 5,6; ПК 07 ЛР 3, 4,6,7, 11
	1	Роль общения в деятельности специалиста по социальной работе. Профессиональное общение специалиста по социальной работе и его составляющие. Особенности общения с различными категориями граждан.	2	
	<b>Практическое занятие № 4: эффективное взаимодействие с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 2.8</b> Средства массовой информации и социальная работа	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	ОК 3,5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	<i>Основы взаимодействия со средствами массовой информации</i>	2	
<b>Тема 2.9</b> Деловая культура и профессиональные обязанности специалиста по социальной работе	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>4</b>	ОК 3, 4, 5,6; ЛР 3, 4,6,11
	1	Деловой этикет на различных стадиях взаимодействия специалиста социальной сферы и клиента	2	
	2	Деловой этикет во взаимоотношениях специалиста социальной сферы с представителями учреждений и организаций, при контактировании со спонсорами	2	
Дифференцированный зачет			2	
<b>Всего</b>			<b>48</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

##### Оборудование учебного кабинета:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедийное оборудование, моноблок;
- мебель и стационарное оборудование: доска классная, стол преподавательский, стул для преподавателя, столы для студентов, стулья для студентов, книжные шкафы в помещении лаборанта;
- учебники, дополнительная справочная литература для организации самостоятельной работы студентов;
- учебно-методические комплекты по дисциплине.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

###### Основные источники:

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Москва; Вологда: Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2093409>
2. Мандель, Б. Р. Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б. Р. Мандель. - Москва; Берлин; Директ-Медиа, 2019. - 389 с. - ISBN 978-5-4475-8177-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2058739>Наместникова, И. В.

###### Дополнительные источники:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие /Авт. сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 528с.
2. Кошечая, И.П., Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие /И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 304с.
3. Лыткина, О.И. Селезнева, Л.В. Сборник упражнений по культуре речи и деловому общению: учебное пособие / О.И. Лыткина, Л.В. Селезнева. – М.: Издательство РГСУ, 2013. – 168 с.
4. Беспалова, Ю. М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет: учебник / Ю. М. Беспалова. - 3-е изд., стер. - Москва: Флинта, 2021. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1280453>
5. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-017750-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1871923>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Результаты освоения дисциплины направлены на формирование		Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	ОК и ПК	ЛР	
У 1, У 2, У 3, У 4, У 5 З 1, З 4, З 5	ОК 2 ОК 3 ОК 5 ПК 07	ЛР 6	Оценка деятельности и результатов выполнения проверочных работ, устных опросов, решений ситуационных задач по темам 1.2, 1.4, 2.1-2.5
У 3, У 6, У 8, З 2, З 3, З 6, З 7	ОК 2 ОК 4	ЛР 6 ЛР 4	Оценка деятельности и результатов выполнения проверочных работ, устных опросов, решений ситуационных задач по темам 2.3, 2.4, 2.6; практической работы 3
У 7, У 12 З 8, З 9, З 10	ОК 03 ОК 06	ЛР 6 ЛР 3	Оценка деятельности и результатов выполнения проверочных работ, устных опросов, решений ситуационных задач по темам 1.4, 1.5, 1.6, 2.8; практических работ 1,2
У 9, У 10, У 11	ОК 06	ЛР 3 ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7	Оценка деятельности и результатов выполнения проверочных работ, устных опросов, решений ситуационных задач по темам 2.7, 2.9; практической работы 4