

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РТ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«БУГУЛЬМИНСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

*Директор АНО ЦСН  
"Салават - Купере (Фаруга)"  
Галим А. Ф. Михайлов*  
« 28 » 08 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ «БПК»  
Ф.М. Калитмуллин



« 06 » 08 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**программы подготовки специалистов среднего звена**  
**ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

*«Профессиональный цикл»  
основной профессиональной образовательной программы  
по специальности 39.02.01 Социальная работа*

Бугульма, 2022

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой)  
методической комиссией  
психолого-педагогического цикла

Председатель ЦК:

 Е.В.Бочкарева

« 17 » 08 2022 г.

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

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

Внешняя экспертиза (содержательная):

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 №506 от 12 мая 2014г.

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 третьего поколения.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	13

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП. 04 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, входящей в укрупненную группу специальностей 39.00.00 Социология и социальная работа.

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 профессиональный 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:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, *использовать инструменты межличностных коммуникаций*;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать деловое общение подчинённых;
- *соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе*;
- *обеспечивать эффективное взаимодействие с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации*;
- *урегулировать конфликты, владеть навыками медиации в социальной сфере*;
- *строить трудовые отношения с учетом норм делового этикета.*

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- *социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности*;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, **основы медиации**;
- **основы взаимодействия со средствами массовой информации**;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;
- *правила и особенности делового этикета в различных бизнес-ситуациях.*

Результаты освоения учебной дисциплины направлены на формирование профессиональных и общих компетенций:

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.

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.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 69 часов, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 46 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося – 23 часа.

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	69
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	46
в том числе:	
в форме практической подготовки	30
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>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	23
в том числе:	
– изучение профессионально-этического кодекса социального работника России. Ответы на вопросы;	2
– изготовление макета визитной карточки, составление алгоритма телефонного разговора;	3
– подготовка компьютерной презентации;	4
– разработка памятки «Основные техники и приемы общения»	4
– подготовка письменного сообщения «Национальные особенности невербальных средств коммуникации»;	4
– подбор материала об особенностях общения с различными категориями граждан;	2
– подготовка заметки в СМИ на социальную тематику	4
<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	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Деловой этикет</b>		<b>25</b>	
<b>Тема 1.1</b> Этика и культура поведения	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	1-2
	1   Общие сведения об этической культуре. Деловая культура. Профессиональная этика.	2	
	<b>Практическое занятие №1: профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.</b>	<b>2</b>	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> изучение профессионально-этического кодекса социального работника России. Ответы на вопросы.	<b>2</b>	
<b>Тема 1.2</b> Этикет в деловых контактах	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	2
	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	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> изготовление макета визитной карточки, составление алгоритма телефонного разговора	<b>3</b>	
<b>Тема 1.3</b> Речевой этикет	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	2
	1   Культура устной речи. Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности.	2	
<b>Тема 1.4</b> Имидж делового человека	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	1-2
	1   Имидж и стиль в общении. Имидж делового человека: одежда, обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж.	2	
	<b>Практическое занятие № 2: имидж специалиста по социальной работе</b>	<b>2</b>	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка компьютерной презентации	<b>4</b>	
<b>Тема 1.5</b> Интерьер рабочего пространства	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	2
	1   Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	2	

Тема 1.6 Правила поведения в общественных местах	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2
	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>	
Тема 2.1 Понятие, виды и структура общения	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2
	1	Понятие общения. Функции общения. Характеристика основных видов общения. Общая характеристика делового общения.	2	
Тема 2.2 Основные техники и приемы общения	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2
	1	Правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования, публичного выступления и т.д.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> разработка памятки «Основные техники и приемы общения»		<b>4</b>	
Тема 2.3 Межличностное общение	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2
	1	<i>Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности. Инструменты межличностных коммуникаций.</i>	2	
Тема 2.4 Особенности межличностных отношений в рабочей группе	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2
	1	Типология индивидуальных стилей руководства. Типичные ошибки при построении межличностных отношений с персоналом. Типы взаимоотношений внутри коллектива. Условия эффективного взаимодействия.	2	
Тема 2.4 Психология контакта в деловом общении	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>8</b>	
	1	Психологическое воздействие в деловом общении. Методика установления контакта.	2	2
	2	Способы аргументации в производственных ситуациях.	2	2
	3	Критика и её восприятие	2	2
	4	Невербальные средства общения	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка письменного сообщения «Национальные особенности невербальных средств коммуникации»		<b>4</b>	



<b>Тема 2.5</b> Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2	
	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>		3
<b>Тема 2.6</b> Общение в деятельности специалиста по социальной работе	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2	
	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>		3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подбор материала об особенностях общения с различными категориями граждан		<b>2</b>		
<b>Тема 2.7</b> Средства массовой информации и социальная работа	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2	
	1	<i>Основы взаимодействия со средствами массовой информации</i>	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка заметки в СМИ на социальную тематику		<b>4</b>		
<b>Тема 2.8</b> Деловая культура в деятельности специалиста по социальной работе	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>2</b>	2	
	1	Основы деловой культуры и профессиональные обязанности специалиста по социальной работе.	2		
Дифференцированный зачет			2	3	
<b>Всего</b>			<b>69</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. Лавриненко, В.Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО/ В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 118 с.
2. Наместникова, И.В. Этические основы социальной работы: учебник и практикум для СПО/ И.В. Наместникова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 367 с.

##### 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.

##### Электронные ресурсы:

1. Дорошенко, В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник/ Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1881> (01.09.2020)
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2012. – 528 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1881> (01.09.2020)
3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1881> (01.09.2020)

#### 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 (знания, умения)	Формы и методы контроля и оценки
В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь:</b> У 1. Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета.	Организовывать профессиональное общение с клиентами, коллегами при прохождении учебной и производственной практик
У 2. Применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Выбирать необходимые техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности
У 3. Пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения., использовать инструменты межличностных коммуникаций	Организовывать свое поведение в процессе межличностного общения, объективно оценивать реально достигаемые результаты
У 4. Передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.	Выступать с устным сообщением. Подготавливать письменного сообщения. Составлять деловые документы.
У 5. Принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме.	Обосновывать и отстаивать свою точку зрения в корректной форме при устных ответах, защите практических работ, решении ситуационных задач
У 6. Поддерживать деловую репутацию.	Разрабатывать макет визитной карточки. Составлять алгоритм телефонного разговора с соблюдением норм и правил телефонного этикета. Составлять электронное деловое письмо с соблюдением правил деловой переписки
У 7. Создавать и соблюдать имидж делового человека.	Сопоставлять особенности личного имиджа и имиджа делового человека. Разрабатывать составляющие имиджа социального работника.
У 8. Организовывать деловое общение подчинённых.	Выбирать эффективные способы построения делового общения, находясь в роли руководителя при выполнении практических заданий
У 9. Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.	Соблюдать профессионально-этические требования в практических ситуациях
У 10. Обеспечивать эффективное взаимодействие с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.	Соблюдать профессионально-этические требования, выбирать необходимые техники и приёмы эффективного общения с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации
У 11. Урегулировать конфликты,	Соблюдать рекомендаций по предупреждению

владеть навыками медиации в социальной сфере.	конфликтов и разрешению конфликтных и предконфликтных ситуаций.
У 12. Строить трудовые отношения с учетом норм делового этикета.	Соблюдать нормы делового этикета в трудовых отношениях
В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать:</b> З 1. Правила делового общения.	Соблюдать нормы делового общения в практических ситуациях
З 2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.	Соблюдать правила этикета при проведении делового совещания, деловой беседы, деловой дискуссии в практических ситуациях
З 3. Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности.	Демонстрировать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Применять психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.
З 4. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.	Применять основные техники и приемы общения в практических ситуациях
З 5. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.	Использовать формулы речевого этикета в различных практических ситуациях
З 6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, основы медиации	Выполнять анализ рекомендаций по предупреждению конфликтов и разрешению конфликтных и предконфликтных ситуаций.
З 7. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и др.	Определять составляющие имиджа делового человека
З 8. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	Рационально организовывать рабочее место на аудиторных занятиях, при прохождении учебной и производственной практик.
З 9. Правила и особенности делового этикета в различных бизнес-ситуациях	Соблюдать правила делового этикета в различных бизнес-ситуациях