

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РТ

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

СОГЛАСОВАНО



Директор АНО ЦСТ
В.А. Купер (Подпись)
И.Т. Михайлова
« *28* » *июня* 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ «БПК»
Ф.М.Калимуллин

Ф.М. Калимуллин
« *30* » *июня* 2021 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

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой)
методической комиссией
психолого-педагогического цикла

Председатель ЦК:

Е.В. Бочкарева Е.В.Бочкарева

« » 2021 г.

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

Внутренняя экспертиза: методист ГБПОУ «БПК» С.А.Захарова

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.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА
специальность 39.02.01 Социальная работа

2020 г.

Примерная программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 39.02.01 «Социальная работа» и Профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «22» октября 2013 г. № 571н

Организация-разработчик: ГБОУ СПО Бугульминский профессионально-педагогический колледж

Разработчик: Бочкарева Е. В. – преподаватель первой квалификационной категории

Рекомендована Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного учреждения Федерального института развития образования (ФГУ ФИРО)

Заключение Экспертного совета № _____ от «___» _____ 20__ г.

номер

©
©
©
©
©

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	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
Максимальная учебная нагрузка (всего)	69
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	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>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	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
Раздел 1. Деловой этикет		25	
Тема 1.1 Этика и культура поведения	Содержание учебного материала:	2	1-2
	1 Общие сведения об этической культуре. Деловая культура. Профессиональная этика.	2	
	Практическое занятие №1: профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: изучение профессионально-этического кодекса социального работника России. Ответы на вопросы.	2	
Тема 1.2 Этикет в деловых контактах	Содержание учебного материала:	2	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	
	Самостоятельная работа обучающихся: изготовление макета визитной карточки, составление алгоритма телефонного разговора	3	
Тема 1.3 Речевой этикет	Содержание учебного материала:	2	2
	1 Культура устной речи. Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности.	2	
Тема 1.4 Имидж делового человека	Содержание учебного материала:	2	1-2
	1 Имидж и стиль в общении. Имидж делового человека: одежда, обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж.	2	
	Практическое занятие № 2: имидж специалиста по социальной работе	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка компьютерной презентации	4	
Тема 1.5 Интерьер рабочего пространства	Содержание учебного материала:	2	2
	1 Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	2	

Тема 1.6 Правила поведения в общественных местах	Содержание учебного материала:		2	2
	1	Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице. Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, на природе.	2	
Раздел 2. Основы делового общения			42	
Тема 2.1 Понятие, виды и структура общения	Содержание учебного материала:		2	2
	1	Понятие общения. Функции общения. Характеристика основных видов общения. Общая характеристика делового общения.	2	
Тема 2.2 Основные техники и приемы общения	Содержание учебного материала:		2	2
	1	Правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования, публичного выступления и т.д.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: разработка памятки «Основные техники и приемы общения»		4	
Тема 2.3 Межличностное общение	Содержание учебного материала:		2	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	Содержание учебного материала:		2	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	Содержание учебного материала:		8	
	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
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка письменного сообщения «Национальные особенности невербальных средств коммуникации»		4	

Тема 2.5 Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала:		2	2	
	1	Конфликт и его структура. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, <i>основы медиации.</i>	2		
	Практическое занятие № 3: урегулирование конфликтов, навыки медиации в социальной сфере		2		3
Тема 2.6 Общение в деятельности специалиста по социальной работе	Содержание учебного материала:		2	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		
	Практическое занятие № 4: эффективное взаимодействие с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.		2		3
	Самостоятельная работа обучающихся: подбор материала об особенностях общения с различными категориями граждан		2		
Тема 2.7 Средства массовой информации и социальная работа	Содержание учебного материала:		2	2	
	1	<i>Основы взаимодействия со средствами массовой информации</i>	2		
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка заметки в СМИ на социальную тематику		4		
Тема 2.8 Деловая культура в деятельности специалиста по социальной работе	Содержание учебного материала:		2	2	
	1	Основы деловой культуры и профессиональные обязанности специалиста по социальной работе.	2		
Дифференцированный зачет			2	3	
Всего			69		

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 уметь: 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 знать: 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