

Министерство сельского хозяйства и продовольствия Самарской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области «Алексеевское профессиональное училище» п. Авангард

«Утверждаю»:  
заместитель директора по УПР  
 К. Ф. Иванова  
« 31 » ~~марта~~ 2018г



**Рабочая программа**

учебной дисциплины

**ОП.04 " Основы деловой культуры "**

общепрофессионального цикла

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по

профессии

**39.01.01. "Социальный работник"**

п. Авангард, 2018 г.

ОДОБРЕНА  
 Предметной (цикловой)  
 комиссией оценочно-методической  
 Протокол № от «27» 02 2018 г.  
 Председатель ПЦК  
Т.Н. Жукова / Т.Н. Жукова /  
 (подпись) (Ф.И.О.)

Автор Т.А. Ненашева /Т.А. Ненашева./  
 (подпись) (Ф.И.О.)  
 «27» 02 2018 г.

Эксперт

\_\_\_\_\_  
 (подпись) / \_\_\_\_\_ /  
 (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
 (ученая степень или звание, долж-  
 ность, наименование организации,  
 научное звание)

Дата актуализа- ции	Результаты актуализации	Подпись разработчика

Рабочая программа ОПД.04 «Основы деловой культуры» разработана для профессий и специальностей СПО по профессии СПО: 39.01.01. «Социальный работник», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 39.01.01 (040401.01), утвержденного Приказом Минобрнауки России от 02.08.2013 г. № 690 (в редакции от 09.04.2015г. №389) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 040401.01(39.01.01) Социальный работник» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 г. №29500) и согласно методическим рекомендациям Министерства образования и науки РФ от 20.07.2015г. № 06-846 «Методические рекомендации по организации учебного процесса по очно-заочной и заочной формам обучения в образовательных организациях, реализующих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования».

ОП.04 " Основы деловой культуры " изучается как общепрофессиональная дисциплина общепрофессионального цикла профессиональных образовательных программ по профессиям СПО социально-экономического профиля на базе полного (общего) образования «Социальная работа», входящей в состав укрупненной группы профессий 39.00.00 «Социология и социальная работа», по направлению подготовки по профессии СПО: 39.01.01 «Социальный работник».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Алексеевское профессиональное училище»

Разработчик: Ненашева Т.А., преподаватель специальных дисциплин.

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>	Стр.
1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. РАБОЧИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8-12
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14-15

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **«Основы деловой культуры»**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 39.01.01 «Социальный работник» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Основы деловой культуры».

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

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в результате освоения учебной дисциплины должен:

**уметь:**

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми 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 рабочее место.

**знать:**

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2 Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК4 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Оказание социальных услуг лицам пожилого возраста и инвалидам на дому.

ПК 1.1 Оказывать социально-бытовые услуги лицам пожилого возраста и инвалидам на дому.

ПК1.2 Содействовать лицам пожилого возраста и инвалидам в получении социально-медицинских услуг, оказывать первую медицинскую помощь.

ПК1.3 Содействовать лицам пожилого возраста и инвалидам в получении социально-психологических услуг, оказывать первичную психологическую поддержку.

ПК1.4 Содействовать лицам пожилого возраста и инвалидам в получении социально-экономических услуг.

ПК 1,5 Содействовать лицам пожилого возраста и инвалидам в получении социально-правовых услуг.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля:**

максимальной учебной нагрузки студента – 37 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента – 23 часа;

самостоятельную работу – 14 часов;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Максимальной учебной нагрузки обучающегося</b>	<b>37</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>23</b>
в том числе:	
Контрольная-тестированием	<b>3</b>
Самостоятельная работа - написание рефератов	<b>14</b>
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения.</b>		<b>17</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Общие сведения об этической культуре.	Как известно человек в течении жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль, в которой выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить правильно ли он живет и к чему нужно стремиться.	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 1.2.</b> Профессиональная этика.	Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие профессиональная этика.	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 1.3.</b> Деловой этикет.	<b>Деловой этикет</b> – это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека. Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения.	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 1.4.</b> Внешний облик человека.	Часто приходится слышать о том, что нельзя делать вывод о человеке по первому впечатлению. Однако по подсчетам психологов люди в 85 случаях из 100 свое отношение к другому человеку строят на основе внешнего	<b>1</b>	<b>2</b>

	впечатления. Особенности внешнего вида человека информируют нас о возрасте, социальной, национальной, и профессиональной принадлежности.		
<b>Тема 1.5.</b> Культура телефонного общения.	Телефон является удобным и оперативным средством связи, без которого не возможно представить современную жизнь. По телефону обмениваются личной и служебной информацией, договариваются о встречах, устанавливают и развивают деловые контакты.	<b>1</b>	2
<b>Тема 1.6</b> Деловая беседа.	В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед, совещаний. Преимущество беседы неоспоримо, так как деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время личных встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения, личностное воздействие.	<b>1</b>	2
<b>Тема 1.7</b> Деловая переписка	Служебная переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре». Она способствует установлению прочных связей с потребителем, улучшению взаимосвязи различных служб, а также увеличению оборота предприятия, фирмы.	<b>1</b>	2
<b>Тема 1.9.</b> Деловой протокол.	<b>Деловой протокол</b> – это правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки.	<b>1</b>	2
<b>Тема 1.10.</b> Интерьер рабочего помещения.	<b>Интерьер</b> – это внутреннее пространство здания или помещения в здании (вестибюль, комната, зал). Интерьер рабочего помещения относится к области делового этикета, так как знакомство с фирмой начинается с интерьера помещения. Главный и обязательный принцип – чистоплотность (особенно чистота мест общего пользования).	<b>1</b>	2
	<b>Контрольная работа. Тестирование на тему: «. Этика</b>	<b>1</b>	2

	<b>и культура поведения»</b>		
	<b>Самостоятельная работа – реферат на тему: «В общении мелочей не бывает».</b>	<b>7*</b>	
<b>Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия, классификация общения</b>	Общение – это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга. В жизни человека практически нет периода, когда он находится в не общения. Общение классифицируется по содержанию, целям, функциям, видам и формам.	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 2.3. Роль восприятия и понимания в процессе общения.</b>	С чего начинается общение? Конечно, «с первого взгляда», т.е общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Психологи по этому поводу говорят, что происходит восприятие одним человеком другого. В ходе общения человек стремится не просто воспринять собеседника, а познать его, понять логику его поступков и поведения. Познание и понимание людьми других и себя происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия.	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 2.5. Общение как взаимодействие и коммуникация.</b>	Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения. Коммуникативная сторона общения проявляется во взаим-	<b>1</b>	<b>2</b>

	ном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений и чувств.		
<b>Тема 2.7. Успех делового общения.</b>	В процессе общения мы сталкиваемся с различными преградами, которые связана с непониманием, собеседника. Преграды возникают за счет смысловых барьеров, неодинакового прочтения невербальных символов разными людьми,, отсутствие внимания и интереса со стороны партнера по общению.	<b>1</b>	2
	<b>Контрольная работа</b> Тестирование на тему: « <b>Психологические аспекты делового общения</b> ».	<b>1</b>	
	<b>Самостоятельная работа – реферат на тему: «Аргументы и их влияние на эффективность общения»</b>	<b>7*</b>	
<b>Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</b>		<b>5</b>	
<b>Тема 3.1. Темперамент.</b>	Под темпераментом понимают динамическую характеристику психической деятельности человека. О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его действиям.	<b>1</b>	2
<b>Тема 3.2. Характер и воля.</b>	Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности представляет собой характер. Характер не наследуется и не является постоянным, в течение жизни черты характера могут изменяться и иногда значительно, но эти перемены происходят медленно. <b>Воля</b> – это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков.	<b>1</b>	2
<b>Тема 3.3. Способности – важное условие успе-</b>	Способности – это индивидуально – психологические осо-	<b>1</b>	2

ха в профессиональной деятельности.	бенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней.		
<b>Тема 3.4. Эмоции и чувства.</b>	Эмоции – это явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе, причем для эмоций характерна субъективность.	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Контрольная работа. Тестирование на тему «Индивидуальные особенности личности в деловом общении».</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Раздел 4. Конфликты в деловом общении.</b>		<b>3</b>	
<b>Тема 4.1. Конфликт и его структура.</b>	Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 4.2. Стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях.</b>	Конструктивные конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание. В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Итоговая аттестация в форме зачета.</b>	<b>Контрольная работа. Тестирование на тему: «Конфликт в деловом общении»</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Всего по программе - часов.</b>		<b>37</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы деловой культуры»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- учебная литература;
- учебно-методическая документация.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор;
- принтер;
- факс;
- ксерокс.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

##### **Основные источники:**

- Медведева Г. П.М 42 Деловая культура : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. П. Медведева. — 4-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 320 с.
- Аминов И.И. «Психология делового общения» /учебное пособие/ - М.: Омега-Л, 2007
- Шеламов Г.Н. «Этикет делового общения» /учебное пособие/ - М.: Академия 2008
- Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения / учебник для нач.проф. образования/ 2006

##### **Дополнительные источники:**

- Фахтенгер Х., Штенцербах Г. «Правила хорошего тона» /методическая литература/ - М.: Омега-Л, 2006
- Паневчик В.В. «Деловое письмо».- Минск: Амалфея, 2000
- Марков Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту. - СПб.: Альфа, 2000

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Умения:</b>	
-осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-поддерживать деловую репутацию	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-создавать и соблюдать имидж делового человека;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов.
-организовывать рабочее место.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов.
<b>Знания:</b>	
-правила делового общения;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-составляющие внешнего облика челове-	Тестирование, Практические задания,

ка: костюм, прическа, макияж, аксессуары.	Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
-правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	
ОК1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ОК2 Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ОК3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ОК4 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ОК5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ОК6 Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ОК7 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	
ПК 1.1 Оказывать социально-бытовые услуги лицам пожилого возраста и инвалидам на дому	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ПК1.2 Содействовать лицам пожилого возраста и инвалидам в получении социально-медицинских услуг, оказывать первую медицинскую помощь.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ПК1.3 Содействовать лицам пожилого возраста и инвалидам в получении социально-психологических услуг, оказывать первичную психологическую поддержку.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов
ПК1.4 Содействовать лицам пожилого возраста и инвалидам в получении социально-	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций

экономических услуг.	Написание рефератов
ПК1.5 Содействовать лицам пожилого возраста и инвалидам в получении социально-правовых услуг.	Тестирование, Практические задания, Устный опрос, Разрешение ситуаций Написание рефератов