

Министерство образования и науки Самарской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области «Усольский сельскохозяйственный техникум»

Утверждаю:
Директор
ГБПОУ СО «Усольский
сельскохозяйственный техникум»
_____ А.В.Никитин
Приказ от _____ № ____

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

Программа подготовки специалистов среднего звена
по специальности 39.02.01 Социальная работа

Усолье, 2023 г.

РАССМОТРЕНО НА ЗАСЕДАНИИ

ОДОБРЕНО:
Зам. директора по учебной
работе Середкина И.А.

Предметно-цикловой комиссии
Общепрофессиональных дисциплин и
профессиональных модулей
Председатель _____ Н.И.Сидорова
Протокол № _____ 2023 г.

Организация - разработчик: ГБПОУ СО Усольский сельскохозяйственный техникум

Составитель:

Миронова Е.Н., преподаватель ГБПОУ СО «Усольский сельскохозяйственный техникум»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 18.05.2022 №343 «Об утверждении федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальная работа.

Рабочая программа разработана с учетом профессионального стандарта «Специалист по технологии продуктов питания животного происхождения», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2019 г. № 602н.

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями по составлению, установленными в ГБПОУ СО «Усольский сельскохозяйственный техникум».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной образовательной программы по специальности 39.02.01 Социальная работа, требований заданий демонстрационного экзамена (далее – ДЭ).

ФГОС СПО.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 Деловая культура

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 39.02.01 Социальная работа.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в заочном обучении, дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: профессиональный цикл, общепрофессиональные дисциплины (в том числе вариативная составляющая)

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 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать деловое общение подчиненных.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся *должен 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, макияж, аксессуары и иное;

• правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;

• *основы этики в социальной работе (кодекс профессиональной этики).*

Освоение содержания дисциплины позволяет обучающимся повысить свой уровень в части сформированности следующих общих компетенций:

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.

Освоение содержания дисциплины позволяет обучающимся повысить свой уровень в части сформированности следующих профессиональных 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, опекунов, 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, опекунов, 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. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 54 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 36 часов;
самостоятельной работы студента 18 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
в том числе:	
Реферат	6
Сообщения	4
Внеаудиторная самостоятельная деятельность	8
Итоговая аттестация в форме - <i>экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.04 Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Культура делового общения		11	
Тема 1.1. Понятия «общение», «коммуникация». Функции, структура, виды и уровни общения	Содержание учебного материала	2	2,3
	1 Цель и задачи дисциплины, её взаимосвязь с другими дисциплинами. Роль и значение деловой культуры в социальной работе. Деловое общение: общие подходы: понятие «деловой человек». Деловая и профессиональная этика. Характеристика делового общения. Общие правила делового общения. Типы и виды служебных контактов. Субординация в служебных отношениях. Формы делового общения. Общение и коммуникация. Основные условия общения. Характеристика общительности. Общение в разных видах деятельности: игровой, учебной, общение как особый род деятельности.	1	
	2 Структура общения: цель, задачи, мотивы, содержание, формы, средства, результат. Стороны общения: коммуникация, перцептивная, интерактивная. Виды общения: по целям, по содержанию, по форме, по средствам, по дистанции, по количеству общающихся, по оформлению. Уровни общения.	1	
Тема 1.2. Средства общения	Содержание учебного материала	2	2
	1 Вербальные средства общения: язык, речь (слово). Функции речи и языка. Виды речи. Требования к речи.	1	
	2 Невербальные средства общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика, ольфакторные средства, этнокультурные особенности неречевых средств общения.		
	Практическое занятие	1	
1	Определение невербальных средств общения. Тренинг «Язык мимики и жестов». Выделение черт «гения» человеческого общения. Тестирование «Каков я в общении».		
Тема 1.3. Механизмы, принципы общения. Барьеры в общении.	Содержание учебного материала	3	2
	1 Социально – психологические механизмы воздействия на партнера: заражение, внушение, убеждение, подражание, принуждение.	2	
	2 Принципы общения: принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности, принцип полномочий и ответственности, поощрения и наказания, рационального использования рабочего времени.		
	3 Психологические барьеры общения: предвзятости, отрицательной установки, боязни контакта, стереотипов, возраста и др. Феномены контактов		
	Самостоятельная работа №1 Написать самохарактеристику «Каков я в общении?»	1	
Тема 1.4. Стили делового общения.	Содержание учебного материала	4	2
	1 Стиль общения. Стили управления общением, их сравнительная характеристика. Стили общения, их сравнительная характеристика.	1	
	Практическое занятие	1	

	2	Анализ ситуации общения. Тестирование «Определи свой стиль делового общения».		
		Самостоятельная работа №2 Подбор и описание конкретных примеров стилей управления общением и стилей общения	2	
Раздел 2. Коммуникативная перцептивная и интерактивная стороны общения.			5	
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения	Содержание учебного материала		1	1
	1	Способы коммуникативного воздействия на партнера. Культура речи. Требования к речи. Правильность и выразительность речи. Типичные ошибки.	1	
Тема 2.2. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Микротехники общения.	Содержание учебного материала		4	
	1	Сущность перцептивной стороны общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, стереотипизация. Механизмы формирования первого впечатления о человеке.	1	2
	2	Интерактивная сторона общения. 2 вида взаимодействий: кооперация, конкуренция. Трансактный анализ Э. Берна. Различное состояние партнеров по общению. Микротехники общения: микротехника строуксов, манипулирования и др.		
	Практическое занятие		2	
	3	Деловая игра: Механизмы трансакции. Использование микротехник в общении		
	Самостоятельная работа №3 Подготовка к контрольной работе: анализ основных понятий. Повторение изученного ранее.		1	
Раздел 3. Сущность и функции речевого общения.			6	
Тема 3.1. Вопросы и слушание в деловой коммуникации	Содержание учебного материала		4	2
	1	Вопросы в деловой коммуникации: значение, виды, методика. Некорректные вопросы: виды и уловки.	1	
	2	Техника слушания в деловой коммуникации. Виды слушания. Нерелексированное слушание, его характеристики. Релексированное слушание, его достоинства и недостатки. Основные установки. Типичные помехи в процессе слушания и способы их преодоления.		2
	Практическое занятие		1	
	4	Рольевые игры «Техника активного слушания». «Методика вопросов в деловой коммуникации»;		
	Самостоятельная работа №4 1. Индивидуальное рефератирование: «Значение вопросов и их виды в деловой коммуникации» «Виды слушания», «Помехи в процессе слушания и способы их преодоления»; 2. Привести примеры различных вопросов (по данной теме) и видов обратной связи при слушании		2	
Тема 3.2. Искусство убеждения	Содержание учебного материала		2	2

	1	Искусство убеждения другого человека. Доказательство как логический способ убеждения. Система аргументации в процессе убеждения. Психологические приемы повышения эффективности убеждения. Этика и культура общения в процессе убеждения: Корректность по отношению к собеседнику. Приспособляемость, аргументированность к личности собеседника. Избегание неделовых изложений и формулировок. Наглядность в изложении доводов. Правила культуры общения.	1	
	Практическое занятие		1	
	5	Тренинг «Поиск аргументов при решении логических задач».		
Раздел 4. Организационные формы делового общения			11	
Тема 4.1. Деловая беседа, деловые переговоры.	Содержание учебного материала		3	1
	1	Деловая беседа: особенности, структура, правила проведения.	1	
	2	Переговорный процесс: особенности, правила проведения.		
	Самостоятельная работа №5 Анализ видеозанятия, составление таблицы: «Стратегии и тактики переговорного процесса». Написание рефератов: «Деловая беседа: особенности и правила проведения», «Переговорный процесс»		2	
Тема 4.2. Деловые совещания, собрания, консультации. Публичное выступление.	Содержание учебного материала		2	1,2
	1	Деловые совещания, собрания, консультации, их основное назначение. Виды деловых совещаний. Требования к проведению деловых совещаний, собраний. Консультирование в профессиональной деятельности.	1	
	2	Публичное выступление: содержание, структура, композиция. Психологические приемы и способы благоприятного воздействия на аудиторию. Логика речи: тезис, аргументы, доказательство. Культура речи. Приемы стимулирования внимания и интереса слушателей. Использование невербальных средств в публичном выступлении. Методики развития ораторского мастерства.		
	Самостоятельная работа №6 Реферат: «Публичное выступление как форма делового общения». Выделение требований к выступающему.		1	
Тема 4.3. Дискуссия, спор, полемика как формы делового общения.	Содержание учебного материала		1	1
	1	Цель и стратегии полемических форм организации коммуникации. Типы и особенности участников дискуссии. Принципы и правила ведения спора. Искусство ставить вопросы, делать реплики, замечания. Контрприемы против некорректного ведения спора.	1	
Тема 4.4. Служебная переписка как форма деловой коммуникации. Деловое письмо. Автобиография.	Содержание учебного материала		3	2
	1	Виды и типы деловой документации. Структура и композиции деловых писем. Автобиография, резюме, служебная записка, благодарность, поздравление, заявление: правила их составления. Визитная карточка. Презентация: цель, виды, структура. Требования к проведению презентаций.	1	
	Практическое занятие		1	
	6	Написать деловое письмо. Оформить визитку. Написать объявление о презентации.		

Резюме. Визитка Презентация.	Самостоятельная работа №7 Подготовка к практическому занятию. Выделить и проанализировать структуру документов письменной деловой коммуникации	1	
Тема 4.5. Служебный телефонный разговор.	Содержание учебного материала	2	2
	1 Служебный телефонный разговор, требования к его подготовке и проведению. Анализ фрагментов телефонного служебного разговора. Новые информационные технологии в деловой коммуникации / электронная почта, интернет, телекс, телефакс /	1	
	Самостоятельная работа студентов №8 Рефератирование: «Дистантное общение: телефон, телекс, интернет...»	1	
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.		8	
Тема 5.1. Конфликт. Виды и структура конфликтов.	Содержание учебного материала	4	2
	1 Понятие конфликта. Источники. Понятие «конфликт», «инцидент», «конфликтная ситуация». Виды и типы конфликтов.	1	
	2 Структура конфликта. Формулы конфликта. Причины конфликта. Основные классификации конфликтов. Стадии развития конфликта. Типы конфликтогенов. Типы конфликтных личностей. Тактика поведения в конфликте: компромисс, избегание, конкуренция, сотрудничество, приспособление.	1	
	Самостоятельная работа №9 Анализ классификации конфликтов. Решение конфликтных ситуаций. Анализ таблиц: «Типы конфликтных личностей», «Типы конфликтогенов».	2	
Тема 5.2. Предупреждение и разрешение конфликтов. Последствия конфликта.	Содержание учебного материала	4	2
	1 Методы и способы прогнозирования и предупреждения конфликтов. Методы и способы разрешения конфликтов. Правила коллективного поведения участников. Прямой путь ликвидации конфликта. Косвенные пути ликвидации конфликта. Избегание конфликта. Юмор. Признание достоинств. Компромисс. Сотрудничество. Соглашательство. Основные этапы поиска выхода из конфликтов. Последствия конфликта.	1	
	Практическое занятие	1	
	7 Анализ конфликтной ситуации с точки зрения определения типа конфликта, структуры, причины и нахождения путей выхода из конфликта. Изучение собственной стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)		

	<p>Самостоятельная работа № 10 Определение положительного и отрицательного значения конфликта в жизни и деятельности человека. Подобрать примеры способов выхода из конфликта. Составить рефераты по темам:</p> <p>1. Конфликт. Источники и причины конфликтов в педагогике.</p> <p>2. Методы предотвращения конфликтов.</p> <p>Сделать обзор литературы по теме «Конфликт, источники и причины конфликтов», воспользовавшись библиотекой, Интернет ресурсами.</p> <p>Составить памятку «Как вести себя в конфликтной ситуации».</p>	2	
Раздел 6. Нормы этикета в деловом общении. Деловой имидж		13	
Тема 6.1. Понятие и целесообразность этикета. Соблюдение норм этикета в общественных местах	Содержание учебного материала	4	1,2
	1 Понятие этикета. Целесообразность этикета. Этические принципы делового общения. Нормы приветствия, знакомства, завершения общения. Барьеры установления доверительного контакта в общении. Правила поведения на приеме у руководителя учреждения, организации,	2	
	Практическое занятие	1	
	8 Изучение этикетных норм поведения в общественных местах.		
	Самостоятельная работа № 11 Составление памятки поведения в общественных местах. Подготовка индивидуальных сообщений: «Этикет в гостях, общественных местах», «Этикет подарков»	1	
Тема 6.2. Имидж делового человека и предприятия (фирмы)	Содержание учебного материала	9	2
	1 Основные составляющие имиджа делового человека: внешний облик, манера поведения, речь и т. д. Особенности выбора стиля одежды в зависимости от ситуации делового общения. Профессионально – важные качества делового человека, определяющие его имидж. Имидж предприятия (организации, фирмы).	2	
	2 Имидж делового человека и предприятия (фирмы). <i>Основы этики в социальной работе (кодекс профессиональной этики)</i>	4	
	Практическое занятие	1	
	9 Создание модели имиджа делового человека. Тестирование «Этикет делового общения».		
	Самостоятельная работа №12 <i>Создание модели имиджа делового человека</i>	2	
Всего		54	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Преподаватель учебной дисциплины в целях реализации компетентностного подхода использует в образовательном процессе активные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, деловых и ролевых игр, индивидуальных и групповых проектов, анализа производственных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета:
деловой культуры

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия

Технические средства обучения:

- компьютер,
- принтер,
- программное обеспечение общего и профессионального назначения,
- мультимедиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие /И.И.Аминов. – 3-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011.-304с.
2. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие /И.И.Аминов. – 2-е изд., перераб. и доп. Гриф МО РФ. Гриф УМЦ «Профессиональный учебник» – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.-287с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях /А.Я. Анцупов, С.В.Баклановский. – СПб.: Питер, 2011.-288с.
4. Горянина В.А. психология общения: учебное пособие. Рекомендовано УМО./В.А. Горянина.-М.: Академия, 2011.- 416 с.
5. Ефимова Н.С. Психология общения: Учебное пособие (ГРИФ)/ Н.С. Ефимова.- М.: ИНФРА-М: Форум. – 2011.-192 с.
6. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И.Козырев. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012.-320с.
7. Леонтьев А.А. Психология общения: учебное пособие: Рекомендовано Минобразованием России/ А.А. Леонтьев.- М.: Академия, 2011.-368 с.
8. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. сред. учеб. заведений / А.П.Панфилова. – М.: Академия, 2012.-288с.
9. Психология и этика делового общения: Учебник/Под ред. В.Н.Лавриненко.-5-е изд., перераб. и доп. Гриф МО РФ. Гриф УМЦ «Профессиональный учебник» – М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2011.- 415 с.

10. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник: Рекомендовано ФГУ «ФИРО»/ Г.М. Шеламова.- М.: Академия.- 2011.-192 с.

11. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие: Допущено Минобрнауки России/ Г.М. Шеламова.- М.: Академия.- 2011.-192 с.

Дополнительная литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. - М.: ЭКСМО. - 2006.- 576 с.

2. Рамендик Д.М. Тренинг личностного роста. Учебное пособие (ГРИФ)/ Д.М. Рамендик. _ М.: ИНФРА-М: Форум, 2010.-176 с.

3. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоров: учебное пособие. Рекомендовано УМО/ Б.И.Хасан, П.А. Сергоманов – М.: Академия, 2010.-192 с.

Интернет-ресурсы:

<http://yurpsy.fatal.ru/biblio/socpsy/01.htm>

dic.academic.ru

yurpsy.com/files/biblio/socpsy/01.htm

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся, должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; • поддерживать деловую репутацию; • создавать и соблюдать имидж делового человека; • организовывать деловое общение подчиненных. 	<p>тестирование практическое занятие</p> <p>самостоятельная работа</p> <p>решение профессиональных задач защита внеаудиторной самостоятельной работы</p>
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • оставляющие внешнего облика делового человека: костюм, макияж, аксессуары и иное; • правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения; • <i>основы этики в социальной работе (кодекс профессиональной этики)</i> 	