

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

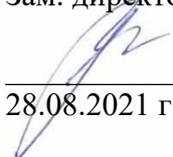
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины  
**ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

по специальности  
**39.02.01 СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА**  
базовая подготовка

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по КОД и МР

 / Т.В. Першакова  
28.08.2021 г.
**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №6 от 28.08.2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

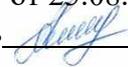
Директор АНПОО «Кубанский ИПО»


 О.Л. Шутов  
Приказ №53-О от 28.05.2021 г.
**РАССМОТРЕНО**

на заседании УМО

«Гуманитарные дисциплины»

Протокол №5 от 25.08.2021 г.

Председатель  / Баток А.З.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04 Деловая культура предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальная работа (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.05.14 №506, зарегистрированного Министерством Юстиции России 02.07.2014 №32937), входящей в состав укрупненной группы специальностей 39.00.00 Социология и социальная работа.

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Т.А.Забашта, преподаватель  
АНПОО «Кубанский ИПО»

\_\_\_\_\_

подпись

Рецензенты:

1. Есина Н. В. – преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»  
Квалификация по диплому: специалист по социальной работе

2. Речкалова Л.В. Заместитель директора ГБУ СО Краснодарского края «Краснодарский комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.04 Деловая культура

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 39.02.01 Социальная работа.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Деловая культура» является обязательной частью профессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 39.02.01 Социальная работа.

### 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 аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать деловое общение подчиненных;
- *использовать навыки профессиональной коммуникации;*
- *организовывать и поддерживать беседу с ПСУ;*
- *применять этический кодекс в профессиональной деятельности*

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, прическа, макияж, аксессуары и иное;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;
- *методику проведения беседы;*
- *социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия;*

– *основы этики в социальной работе (кодекс профессиональной этики)*

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование общих (ОК) и профессиональных (ПК) 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.

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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся достигнет следующих **личностных результатов:**

**ЛР 2** Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

**ЛР 4** Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

**ЛР 13** Соблюдающий этические требования к профессиональному взаимодействию

**ЛР 14** Ориентированный на соблюдение прав человека и уважение достоинства личности

**ЛР 15** Соблюдающий требования конфиденциальности личной информации граждан

**ЛР-КК 1** Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.

**ЛР-КК 2** Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости

**ЛР- СОП -1** Способный реализовывать условия и принципы духовно - нравственного воспитания на основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»

**ЛР- СОП -2** Демонстрирующий приверженность АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»

**ЛР- СОП -3** Адекватно оценивающий свои способности и возможности, ответственно относящийся к процессу обучения и его результатам

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часов,  
*в том числе вариативная часть 32 час:*

в форме практической подготовки 48 час.

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, *в том числе вариативная часть 18 час;*

самостоятельной работы обучающегося 24 часов.

## 2. 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> <i>в том числе вариативная часть 32 час.</i>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b> <i>в том числе вариативная часть 18 час.</i>	<b>48</b>
в том числе:	
лекции	28
практические занятия	20
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>24</b>
в том числе:	
Составление текст деловой беседы	6
Подготовка докладов и рефератов	12
Составление анализа коммуникативных качеств речи	6
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

### Тематический план учебной дисциплины ОП. 04 Деловая культура

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студента (час)	Самостоятельная работа	Количество аудиторных часов			
			Всего	в форме практической подготовки	Теоретич. обучение	Практич. (семинарские) занятия
<b>Раздел 1. Деловое общение</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
Тема 1.1. Правила и формы делового общения	8	4	4	4	2	2
Тема 1.2. Этика делового общения	14	4	10	10	6	4
Тема 1.3. Этикет и культура поведения делового человека	4		4	4	2	2
<b>Раздел 2. Общение как восприятие друг друга и межличностное взаимодействие</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
Тема 2.1. Основные техники и приёмы общения	18	4	14	14	10	4
Тема 2.2. Этикетные формулы речи в деловом общении	12	6	6	6	2	4
Тема 2.3. Составляющие внешнего облика делового человека	10	6	4	4	2	2
Тема 2.4. Рабочее пространство для индивидуальной работы и профессионального общения	4		4	4	2	2
<b>Дифференцированный зачёт</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ВСЕГО по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>20</b>

## 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 обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Деловое общение</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Правила и формы делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	<b>Правила делового общения.</b> Кодекс деловых коммуникаций. Деловая беседа. Понятие делового партнерства. Деловой телефонный разговор	2*	1,2
	Практические занятия по отработке умений <b>осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета:</b> <b>Практическое занятие № 1:</b> Составление правил делового общения социального работника.	2*	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составить текст деловой беседы по оказанию первой психологической поддержки лицам пожилого возраста и инвалидам.	4	
<b>Тема 1.2.</b> Этика делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
	<b>Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами (ПСУ).</b> Этика. Мораль.	2*	2,3
	<b>Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия.</b> Роль профессиональных этических требований в организации деловой коммуникации.	2*	
	<b>Основы этики в социальной работе (кодекс профессиональной этики).</b> Профессиональная этика социального работника	2*	
	Практические занятия по отработке умений <b>передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи, организовывать и поддерживать беседу с ПСУ</b> <b>Практическое занятие № 2:</b> Проведение анализа организации деловой коммуникации с ПСУ, коллегами и партнерами с учетом профессиональных этических требований.	2*	
	Практические занятия по отработке умений <b>применять этический кодекс в профессиональной деятельности</b> <b>Практическое занятие № 3:</b> Применение норм этического кодекса	2*	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составить реферат на тему: «Роль профессиональных этических требований в организации деловой коммуникации».	4	

Тема 1.3. Этикет и культура поведения делового человека	Содержание учебного материала	4	2
	Культура поведения. Деловой этикет. Подходы к пониманию поведения. Источники поведения. Факты, уровни, типы поведения. Своеобразие поведения.	2*	
	Практические занятия по отработке умений <b>пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения:</b> <b>Практическое занятие №4</b> Разработка памятки социальному работнику по соблюдению культуры поведения при оказании услуг лицам пожилого возраста.	2*	
<b>Раздел 2. Общение как восприятие друг друга и межличностное взаимодействие</b>			2
Тема 2.1. Основные техники и приёмы общения	Содержание учебного материала	18	
	<b>Основные техники и приёмы общения:</b> открытое - закрытое, ролевое - личностное, методическое – диалогическое. <b>Правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования. Методика проведения беседы</b>	2*	
	<b>Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</b> Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке. Интерактивная сторона общения и ее особенности. Коммуникативная сторона общения.	2*	
	<b>Структура речевой коммуникации.</b> Функции речи в общении. Особенности речи в общении. Характеристики разговорной речи. Правила, стратегии и тактики делового общения. Речь как средство утверждения социального статуса специалиста по социальной работе.	2*	
	<b>Вербальная и невербальная коммуникация.</b> Различия между вербальной и невербальной коммуникацией. Функции невербальных сообщений. Основные каналы невербальной коммуникации. Особенности «языка телодвижений» в процессе делового общения.	2*	
	<b>Потребности и мотивы в деловом общении.</b> Принципы международного этикета.	2*	
	Практические занятия по отработке умений <b>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности:</b> <b>Практическое занятие № 5</b> Практикум по отработке техники слушания в общении с коллегами, партнёрами, ПСУ: «Испорченный телефон», «Слепое слушание», «Эмпатическое слушание», «Разыгрывание проблемных ситуаций»	2*	
	Практические занятия по отработке умений <b>принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме, использовать навыки профессиональной коммуникации:</b> <b>Практическое занятие № 6.</b> Составление правил и приемов ведения спора.	2*	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составить анализ коммуникативных качеств речи.	4	

<b>Тема 2.2</b> Этикетные формулы речи в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	
	<b>Деловая переписка. Формы обращения. Изложение просьб. Выражение признательности. Способы аргументации в производственных ситуациях. Языковые формулы официальных документов. Телефонные разговоры.</b>	2*	
	Практические занятия по отработке умений <b>организовывать деловое общение подчиненных:</b> <b>Практическое занятие № 7</b> Правила проведения телефонных переговоров. <b>Практическое занятие № 8</b> Составление и отправление деловых писем.	2* 2*	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовить реферат по теме: «Культура телефонного общения»	6	
<b>Тема 2.3. Составляющие внешнего облика делового человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	2,3
	<b>Имидж делового человека.</b> Деловой костюм. Деловая причёска. Составляющее делового имиджа: <b>макияж, аксессуары и др.</b> Осанка.	2*	
	Практические занятия по отработке умений <b>создавать и соблюдать имидж делового человека:</b> <b>Практическое занятие №9</b> Анализ удачных и неудачных примеров имиджа делового человека в современном обществе	2*	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Разработать реферат по теме: «Деловые аксессуары женщины»	6	
<b>Тема 2.4.</b> Рабочее пространство для индивидуальной работы и профессионального общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	2
	<b>Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы.</b> Правила организации рабочего пространства для <b>профессионального общения.</b>	2*	
	Практические занятия по отработке умений <b>поддерживать деловую репутацию:</b> <b>Практическое занятие №10</b> Моделирование рабочего пространства социального работника.	2*	
<b>Дифференцированный зачёт</b>		<b>2*</b>	
		<b>Всего:</b>	<b>72</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета деловой культуры.

**Оборудование учебного кабинета:** рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся, учебно-методическая литература по социальной работе, культуре делового общения.

**Технические средства обучения:** мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в сеть «Интернет»); ноутбук; наушники.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Учебные издания (включая электронные учебники):

1. Кольшкіна, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для СПО / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 164 с. — (Серия : Профессиональное образование). . - URL : [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)

2. Культура труда руководителя социальной службы : учебник для среднего профессионального образования / М. В. Воронцова, В. Е. Макаров, Ю. С. Моздокова, Я. В. Шимановская. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14402-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477536> (дата обращения: 12.01.2021).

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

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, личностные результаты)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li> <li>- поддерживать деловую репутацию;</li> <li>- создавать и соблюдать имидж делового человека;</li> <li>- организовывать деловое общение подчиненных.</li> </ul> <p><i>–использовать навыки профессиональной коммуникации;</i></p> <p><i>–организовывать и поддерживать беседу с ПСУ;</i></p> <p><i>–применять этический кодекс в профессиональной деятельности</i></p> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения;</li> <li>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li> <li>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;</li> <li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и иное;</li> <li>- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</li> <li>- методику проведения беседы;</li> <li>- социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия;</li> <li>- основы этики в социальной работе (кодекс профессиональной этики)</li> </ul>	<p>Оценка результатов самостоятельной работы</p> <p>Оценка выполнения и защиты практической работы: ПЗ№1 -ПЗ№10</p> <p>Входной контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирования по основополагающим понятиям дисциплины.</li> </ul> <p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устного и письменного опроса;</li> <li>- самостоятельной работы;</li> <li>- тестирования по темам;</li> <li>- написания докладов;</li> <li>-написание рефератов;</li> <li>- создания презентаций по выбранной тематике;</li> <li>-написание эссе</li> </ul> <p>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</p>

<p><b>Личностные результаты</b></p> <p><b>ЛР 2</b> Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p> <p><b>ЛР 4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p><b>ЛР 13</b> Соблюдающий этические требования к профессиональному взаимодействию</p> <p><b>ЛР 14</b> Ориентированный на соблюдение прав человека и уважение достоинства личности</p> <p><b>ЛР 15</b> Соблюдающий требования конфиденциальности личной информации граждан</p> <p><b>ЛР-КК 1</b> Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.</p> <p><b>ЛР-КК 2</b> Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости</p> <p><b>ЛР- СОП -1</b> Способный реализовывать условия и принципы духовно - нравственного воспитания на основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»</p> <p><b>ЛР- СОП -2</b> Демонстрирующий приверженность АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»</p> <p><b>ЛР- СОП -3</b> Адекватно оценивающий свои способности и возможности, ответственно относящийся к процессу обучения и его результатам</p>	<p>педагогическое наблюдение; опрос</p>
---	---