Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины ОП.04

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

специальности 39.02.01 Социальная работа

Белая Калитва

2017г

ОДОБРЕНО УТВЕРЖДАЮ

цикловой комиссией Заместитель директора по УВР

Социальная работа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол №\_\_\_\_ О.Н. Зубкова

от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2018г

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Н.А. Ивашкова

СОГЛАСОВАНО

цикловой комиссией

общих гуманитарных и

социально – экономических дисциплин

Протокол №\_\_\_\_

от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2018 г

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

П.А. Демиденко

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04. Деловая культура разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 39.02.01 Социальная работа (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 12.05.2014 г. № 506), укрупненная группа специальностей 39.00.00 Социология и социальная работа, и учебным планом ГБПОУ РО «БГИТ» по данной специальности.

Организация-разработчик: ГБПОУ РО «БГИТ»

Разработчик:

Демиденко П.А., преподаватель ГБПОУ РО «БГИТ»

Рецензенты:

Романюк Елена Ивановна, преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ РО «БКМТ»

Баканова Ирина Сергеевна, преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ РО «БГИТ»

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| ПАСПОРТ рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ …… | 4 |
| СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……………. | 5 |
| 3. условия реализации учебной дисциплины……………...… | 10 |
| 4. Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины………………………………………………………………….. | 11 |

**1 паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1 Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04.Деловая культура является частью основной профессиональной образовательной программы специальности 39.02.01 Социальная работа, входящей в состав укрупненной группы специальностей 39.00.00 Социология и социальная работа.

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина ОП.04.Деловая культура входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы.

**1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины**

В результате освоения 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 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 и др.;

- 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 др.;

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Изучение дисциплины способствует формированию профессиональных и общих компетенций: ОК 6, 8 ПК 1.1 - 3.5

**1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины**

Программа рассчитана на максимальную учебную нагрузку обучающегося 68 часа, из них 16 часов из вариативной части.

* обязательной аудиторной учебной нагрузки - 48 часов;
* самостоятельной работы - 20 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) | 68 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 48 |
| в том числе: |  |
| лабораторные работы | - |
| практические занятия | 20 |
| контрольные работы | 1 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 20 |
| в том числе: |  |
| изучение конспекта учебного материала, основных и дополнительных источников | 17 |
| выполнение презентаций, сообщений, докладов, рефератов | 3 |
| Форма промежуточной аттестации дифференцированный зачет | |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.04. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| **Тема 1 Основные техники и приемы общения** | Содержание учебного материала | | 2 | 2 |
| 1. | Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др. Барьеры общения. Причины нарушения коммуникативного процесса |
| Практическое занятие № 1 Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:  1. Изучение конспекта учебного материала  2. Работа с дополнительными источниками:  Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011. с.206-222  Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ 4-е изд., стер. – М, 2012 с.52-54, с. 266-273  3. Подготовка к практическому занятию | | 1,5 |
| **Тема 2 Правила делового общения** | Содержание учебного материала | | 4 |
| 1 | Понятие делового общения. Цели и содержание делового общения. Этапы делового общения. | 2 |
| 2 | Зоны личной пространственной территории. Невербальное общение |
| Практическое занятие № 2 Ведение деловой беседы | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:  1. Работа с дополнительными источниками:  И.Н. Кузнецов Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012, с. 79 – 89  2. Подготовка доклада по темам:   * Зоны личной пространственной территории * Особенности психологии лжи. Невербальное общение   3. Подготовка к практическому занятию | | 2,5 |
| **Тема 3 Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами** | Содержание учебного материала | | 4 |
| 1 | Понятие этики и этикета. Основные категории этики. Требования служебной этики. Принципы профессиональной этики. | 2 |
| 2 | Особенности взаимоотношений с различными группами клиентов (пожилыми, инвалидами, лица без ОМЖ, дети, женщины испытавшие насилие). Этикет как проявление нравственной культуры. Основные правила этикета. |
| Практическое занятие №3[Соблюдение правил служебного этикета](http://www.madrace.ru/etika-auditora/kurs-professionalno-nravstvennaya-kultura-auditora/sobliudenie-auditorom-pravil-sluzhebnogo-etiketa) | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:   1. Работа с дополнительными источниками:   Г.П. Медведева Деловая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования, М.: «Академия», 2011. с. 248-260  2. Подготовка доклада по темам:   * Основные правила речевого этикета * Правила служебного этикета   3. Подготовка к практическому занятию | | 2,5 |
| **Тема 4 Культура речи** | Содержание учебного материала | | 2 |
| 1 | Речевой этикет в социальной работе. Нормы речевого этикета (приветствие, обращение, расстояние между собеседниками, представление, субординация) | 2 |
| Практическое занятие №4 Культура речи в передачи устной и письменной информации | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:   1. Работа с дополнительными источниками:   Г.П. Медведева Деловая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования, М.: «Академия», 2011. с. 258-263  2. Подготовка к практическому занятию | | 1,5 |
| **Тема 5 Формы обращения и способы аргументации в производственных ситуациях** | Содержание учебного материала | | 2 |
| 1 | Понятие и виды спора. Понятие аргументации. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. | 2 |
| Практическое занятие №5 Использование аргументации в споре | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:   1. Работа с дополнительными источниками:   Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011. с.170-180   1. Подготовка к практическому занятию | | 1 |
| **Тема 6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов** | Содержание учебного материала | | 4 |
| 1 | Понятие конфликта. Первая формула конфликта. Вторая формула конфликта. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Типы конфликтогенов. Конструктивный и деструктивный конфликт. | 2 |
| 2 | Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Основные правила бесконфликтного поведения. |
| Практическое занятие №6 Решение конфликтной ситуации с использованием основных стилей поведения | | 4 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:  1. Работа с дополнительными источниками:  Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011, с.225-239  2. Подготовка к практическому занятию | | 3 |
| **Тема 7 Составляющие внешнего облика делового человека** | Содержание учебного материала | | 2 |
| 1 | Понятие имиджа, деловой репутации. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.; | 2 |
| Практическое занятие №7 Создание имиджа делового человека | | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся:   1. Работа с дополнительными источниками:   Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – 5-е изд., стер. – М.: «Академия». 2011, с.44-67   1. Подготовка к практическому занятию | | 2 | 2 |
| **Тема 8 Правила организации рабочего пространства** | Содержание учебного материала | | 2 |
| 1 | Эргономические требованияк организации рабочего пространства. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. Освещение и эстетика рабочего пространства. | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся:   1. Изучение конспекта учебного материала 2. Подготовка доклада по темам:  * Правила освещение рабочего пространства * Эстетика рабочего пространства | | 2 |  |
| **Тема 9 Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения** | Содержание учебного материала | | 2 |
| 1 | Понятие саморегуляции в психологии. Методы саморегуляции. Механизмы саморегуляции. | 2 |
| Практическое занятие №8 Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:   1. Изучение конспекта учебного материала 2. Подготовка к практическому занятию | | 1,5 |
| **Тема10 Правила взаимодействия в референтной группе** | Содержание учебного материала | | 2 |
| 1 | Понятие референтная группа. Правила корпоративного поведения в команде. Деловое взаимодействие людей как групповая работа. Синергия (сотрудничество), конкуренция и кооперация в групповой работе. | 2 |
| Практическое занятие №9 Соблюдение правил взаимодействия в референтной группе | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:  1. Работа с дополнительными источниками:  Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ 4-е изд., стер. – М, 2012 с.176-182  2. Подготовка к практическому занятию | | 2,5 |
| **Дифференцированный зачет** |  | | 2 |
| **Всего** | | | **68** |  |

**3 условия реализации УЧЕБНОЙ дисциплины**

**3.1 Материально – техническое обеспечение**

Для реализации учебной дисциплины имеется в наличии учебный кабинет психологии, педагогики и этики.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- учебная доска

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением

- ЖК телевизор, подключенный к компьютеру

* 1. **Информационное обеспечение обучения.**

**Дополнительные источники:**

1. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011, 304с.

2. И.Н.Кузнецов Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012, 528с

3. Голубева Г.А. Этика: учебник. – М:, 2007. – 318с

4. Л.В. Ладатко Этика и культура управления: учеб. Пособие. Феникс, 2006

5. Егоров П.А.. Руднев В.Н. Основы этики и эстетики: учебное пособие – М.: КНОРУС, 2010. – 200с

6. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ 4-е изд., стер. – М, 2012 – 288 с.

7. Г.П. Медведева Деловая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования, М.: «Академия», 2011

**Интернет – ресурсы:**

1. Материалы из свободной энциклопедии Википедия

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Результат обучения**  **(освоение умения, усвоение знания)** | **Формы и методы контроля и**  **оценки результатов обучения** |
| **Освоенные умения:** |  |
| * осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №3 |
| * применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №1 |
| * пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №8 |
| * передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №4 |
| * принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №5 |
| * поддерживать деловую репутацию | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №6 |
| * создавать и соблюдать имидж делового человека | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №7 |
| * организовывать деловое общение подчиненных | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №2, №9 |
| **Усвоенные знания:** |  |
| * правила делового общения | Текущий контроль:  оценка результатов выполнения докладов, наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №2  Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет |
| * этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами | Текущий контроль:  оценка результатов выполнения докладов, наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №3  Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет |
| * основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №2  Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет |
| * формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №5  Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет |
| * источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Текущий контроль:  устный опрос, наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №6  Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет |
| * составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др. | Текущий контроль:  наблюдение и оценка результатов выполнения заданий практического занятия №7  Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет |
| * правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | Текущий контроль:  оценка результатов выполнения докладов.  Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет |

Разработчик:

преподаватель ГБПОУ РО «БГИТ» П.А. Демиденко

(подпись)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г