бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 31.08.2022 № 580

от 22.06.2023 № 514

от 31.05.2024 г. № 525

от 02.09.2024 г. № 649

**Рабочая ПРОГРАММа**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

специальность

39.02.01 Социальная работа

Вологда

2022

Рабочаяпрограмма учебной дисциплины ОП.04 Деловая культура разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 39.02.01 Социальная работа

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Т.Н. Накрошаева, преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению и использованию в образовательном процессе на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», протокол № 1 от 31.08.2022 г., протокол № 11 от 13.06.2023, протокол № 11 от 28.05.2024, протокол № от 02.09.2024г.

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Паспорт рабочей программы учебной дисциплины | 4 |
| Структура и содержание учебной дисциплины | 7 |
| Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины | 12 |
| Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины | 13 |

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

* 1. **Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы, сформированной за счет часов обязательной части ФГОС СПО.

* 1. **Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы среднего профессионального образования**

Учебная дисциплина ОП.04 Деловая культура относится к общепрофессиональному циклу.

* 1. **Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины**

Цель – изучить особенности деловой культуры.

Задачи:

1. Освоить общие и профессиональные компетенции.

2. Развить интерес к основам деловой культуры.

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.

**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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть:

**общими компетенциями:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания **по правовой и** финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных **российских духовно-нравственных** ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**профессиональными компетенциями:**

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 патронат 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 патронат семей и детей, находящихся в ТЖС (сопровождение, опекунство, 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 патронат лиц из групп риска (сопровождение, опекунство, 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.

**овладеть личностными (ЛР) результатами**:

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства;

ЛР 18. Способный к самостоятельному решению вопросов жизнеустройства.

1.4 Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающихся – 57 часов, в том числе:

* обязательной аудиторной учебной нагрузки – 38 часов;
* самостоятельной работы обучающегося – 19 часов.

**1.5. Основные образовательные технологии**

При реализации рабочей программы используются следующие технологии: информационно-коммуникационные технологии, проблемного обучения, учебного проектирования (метод проектов), технология личностно-ориентированного обучения и воспитания.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | **Объем** часов |
| Максимальная учебная нагрузка | **57** |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка | 38 |
| в том числе: |  |
| лекции | 18 |
| практические занятия | 20 |
| лабораторные занятия |  |
| контрольные работы |  |
| Курсовая работа (проект) |  |
| **Самостоятельная работа обучающегося** | **19** |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | |

**2.2. Тематический планирование, в том числе с учетом рабочей программы воспитания с указанием количества часов, отводимых на освоение каждой темы:**

| **Наименование**  **разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы; реализация воспитательного потенциала занятия**  **(виды и формы деятельности)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 1. Основы и психология делового общения** | | **17** |  |
| Тема 1.1 Этические нормы делового общения | **Содержание:** | 2 | ОК 6, 8.  ПК 1.1 - 3.5  ЛР 8; ЛР 18.  Познавательная: лекция, беседа, анализ текста, самостоятельная работа с текстом в учебнике, научно-популярной литературе, высказывание своего мнения и суждений.  Практическая: презентация результатов деятельности. |
| 1-2. Понятие делового общения. Этические нормы взаимоотношений.  Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. |
| **Практическое занятие:** | 2 |
| 3-4. Организация рабочего места для профессионального общения. |
| Тема 1.2 Основные виды коммуникации и деловое общение | **Содержание:** | 3 |
| 5-6. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Невербальные аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами. |
| 7. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации. Правила делового общения. |
| **Практическое занятие:** | 4 |
| 8-11. Применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. |
| **Самостоятельная работа:** | 6 |
| **Выполнение заданий по разделу 1.**  Примерная тематика самостоятельной работы (рефераты):  - Психологические проблемы деловых отношений в сфере социальной защиты.  - Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.  - Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами. |
| **Раздел II. Деловое взаимодействие и практика проведения консультирования** | | **18** |  |
| Тема 2.1 Деловая беседа и  консультирование | **Содержание:** |  | ОК 6, 8.  ПК 1.1 - 3.5  ЛР 8; ЛР 18.  Познавательная: лекция, беседа, анализ текста, самостоятельная работа с текстом в учебнике, научно-популярной литературе, высказывание своего мнения и суждений.  Практическая: презентация результатов деятельности. |
| 12-13. Основы техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования. | 2 |
| **Практическое занятие:** | 2 |
| 14-15. Деловая беседа в структуре профессиональной деятельности. Организация делового общения подчиненных. |
| Тема 2.2 Правила организации рабочего пространства для  индивидуальной работы и  профессионального общения | **Содержание:** |  |
| 16-17. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. | 2 |
| **Практическое занятие:** | 2 |
| 18-19. Телефонное консультирование: основные правила общения, этикет телефонного консультирования. |
| Тема 2.3 Конфликтные ситуации в деловом общении | **Содержание:** |  |
| 20. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | 2 |
| 21. Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах. |
| **Практическое занятие:** | 2 |
| 22-23. Конфликты в практике и способы разрешения конфликтов. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. |
| **Самостоятельная работа:** | 6 |
| Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы». |
| **Раздел III. Современный деловой этикет** | | **20** |  |
| Тема 3.1 Деловые контакты и деловые беседы | **Содержание:** |  | ОК 6, 8.  ПК 1.1 - 3.5  ЛР 8; ЛР 18.  Познавательная: лекция, беседа, анализ текста, самостоятельная работа с текстом в учебнике, научно-популярной литературе, высказывание своего мнения и суждений.  Практическая: презентация результатов деятельности. |
| 24-25. Деловые контакты. Деловые беседы и переговоры. | 2 |
| **Практическое занятие:** |  |
| 26. Передача информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи. Осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета. | 1 |
| Тема 3.2 Современный речевой этикет | **Содержание:** |  |
| 27. Формулы речевого этикета. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. | 2 |
| 28. Способы аргументации в производственных ситуациях. |
| **Практическое занятие:** |  |
| 29-30. Принятие решения и аргументированное отстаивание своей точки зрения в корректной форме. | 2 |
| Тема 3.3 Имидж делового человека | **Содержание:** |  |
| 31. Имидж и стиль в общении. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары. | 1 |
| **Практическое занятие:** |  |
| 32-33. Имидж специалиста по социальной работе. Поддержание деловой репутации. Создание и соблюдение имиджа делового человека | 2 |
| Тема 3.4 Правила поведения в общественных местах | **Содержание:** |  |
| 34. Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице. | 1 |
| **Практическое занятие** |  |
| 35-36. Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе. | 2 |
|  | **Самостоятельная работа:** |  |
|  | Примерная тематика самостоятельной работы (творческие проекты, рефераты):  - Изготовление (макет) своей визитной карточки.  - Подготовка и проведение деловой беседы.  - Составление алгоритма телефонного разговора.  - Составление ситуационных задач. | 7 |  |
|  | 37-38. Дифференцированный зачет | 2 |  |
|  | **Итого аудиторных занятий** | **38** |  |
|  | **В том числе:** |  |
|  | **практических занятий** | **20** |
|  | **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | **2** |
|  | **Итого самостоятельной работы** | **19** |
|  | **Всего часов** | **57** |

**3. условия реализации РАБОЧЕЙ программы УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета деловой культуры.

Оснащение учебного кабинета

**Оборудование учебного кабинета**:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя, оборудованное ПК.

**Технические средства обучения**:

* компьютеры;
* мультимедийный проектор.

**Средства обучения:**

- методические указания к практическим занятиям;

- электронные методические пособия.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. - М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. - 338 с.
2. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ИНФРА-М, 2022. - 192 с.

**Дополнительные источники:**

1. Белова Н. А. Культура делового общения: учеб. пособие [Электронный ресурс] / Н. А. Белова. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2020. – 143 с.
2. Емельянова Е. А. Е 601 Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. А. Емельянова. -Томск: Эль Контент, 2019. - 122 с.
3. Менеджмент в социальной работе: учебник для СПО / Е. И. Холостова [и др.]; отв. ред. Е. И. Холостова, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 319 с.
4. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. – М.: ИНФРА-М, 2022. - 304 с.

# КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОП.04 Деловая культура осуществляется в процессе проведения текущего контроля успеваемости, осуществляемого в форме тестирования, проверки и оценки выполнения практических заданий, а также в ходе проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по завершению изучения учебной дисциплины.

Для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации разработан фонд оценочных средств (ФОС), который позволяет оценить результаты обучения.

| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания,**  **общие и профессиональные компетенции)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| --- | --- |
| **Умения** |  |
| - 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. | * устный опрос * письменный опрос * выполнение практических заданий * самостоятельная работа студентов |
| Знания |  |
| - 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. | * устный опрос * письменный опрос * самостоятельная работа студентов * выполнение практических заданий * дифференцированный зачет |
| **Общие компетенции** |  |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.  ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности  ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания **по правовой и** финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях  ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных **российских духовно-нравственных** ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения  ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях  ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности  ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | * устный опрос * письменный опрос * самостоятельная работа студентов * выполнение практических заданий * дифференцированный зачет |
| **Профессиональные компетенции** |  |
| 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 патронат 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 патронат семей и детей, находящихся в ТЖС (сопровождение, опекунство, 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 патронат лиц из групп риска (сопровождение, опекунство, 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. | * устный опрос * письменный опрос * самостоятельная работа студентов * выполнение практических заданий * дифференцированный зачет |

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой, представленной в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процент результативности**  **(правильных ответов)** | **Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений** | |
| **балл (отметка)** | **вербальный аналог** |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 80 ÷ 89 | 4 | хорошо |
| 70 ÷ 79 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | не удовлетворительно |