

**ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА**  
**ЦЕНТР СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**



**«УТВЕРЖДАЮ»**  
**Директор института СПО**  
**/ М.А. Харламова**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Деловая культура»**

---

39.02.01 Социальная работа  
(код и наименование специальности)

Углубленный уровень подготовки

Форма обучения  
очная

Елец, 2022

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальная работа, утвержденного приказом № 506 Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г.

*Учебная дисциплина «Деловая культура» входит в перечень общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла (ОП.04).*

Учебная дисциплина «Теория и методика социальной работы» входит в перечень дисциплин профессионального цикла.

Рабочая программа разработана на кафедре философии и социальных наук.

Зав. кафедрой: Зайцева И.А.

Разработчики рабочей программы:

Толочко А.В., к.полит.н., доцент кафедры философии и социальных наук.

Рецензент: к.и.н., доц. Ряполов В.В.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловая культура

### 1.1. Область применения программы

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

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

Дисциплина входит число общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла (ОП.04). Учебная дисциплина усиливает общепрофессиональные дисциплины профессионального цикла.

### 1.3. Цель и задачи дисциплины

**Целью** освоения дисциплины является повышение общей культуры молодежи, обучение нормам и правилам общения в деловой и профессиональной обстановке, а также правилам служебного этикета.

#### **Задачи:**

- научить осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- сформировать представление о применении техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- дать представление о саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- познакомить с вариантами принятия решений и научить аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- познакомить с правилами делового общения;
- охарактеризовать этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- выявить основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;
- выявить формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- проанализировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

### 1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данному направлению подготовки (специальности):

#### **а) общих (ОК):**

Код	Наименование результата обучения
<b>ОК 2.</b>	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
<b>ОК 4</b>	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и

	личностного развития.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**а) профессиональных (ПК):**

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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 лицам пожилого возраста и инвалидам.
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 2.5.	Проводить профилактику возникновения новых ТЖС в различных типах семей и у детей
ПК 2.4.	Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации различных типов семей и детей, находящихся в ТЖС.
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.
ПК 4.1.	Осуществлять организационно-управленческую деятельность в соответствии со спецификой направления социальной работы.
ПК 4.2.	Использовать различные формы, методы и технологии социальной работы в профессиональной деятельности.
ПК 4.3.	Определять специфику и объем деятельности, а также круг необходимых специалистов для решения конкретных задач по оказанию помощи и поддержки клиенту.

ПК 4.4.	Осуществлять взаимодействие со специалистами и учреждениями иных систем (межведомственное взаимодействие).
---------	--

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 аргументированно 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;
- 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;

#### **1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 27 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 16 часов;  
самостоятельной работы обучающегося 11 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>	<b>65</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>52</b>
в том числе:	
лекционные занятия	26
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(не предусмотрено)</i>	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>13</b>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1.	2.	3.	4.
<b>Раздел 1. Основы и психология делового общения.</b>			
Тема 1.1 Этические нормы делового общения.	Содержание учебного материала	4	
	1. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения.		2
	2. Деловой этикет и культура поведения.		2
	3. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.		2
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия: Организация рабочего места для профессионального общения.	4	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельное повторение и углубленное изучение лекционного материала.	2	
Тема 1.2. Основные виды коммуникации и деловое общение	Содержание учебного материала	4	
	1. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы		2
	2. Невербальные аспекты делового общения		2
	3. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации		2
	4. Письменная форма коммуникации и деловая переписка		2
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия: ПЗ. Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении.	4	2
	Контрольные работы: Психологические проблемы деловых отношений в сфере социальной защиты. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.	-	
	Логические и психологические приемы		

	полемики. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами. Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельное повторение и углубленное изучение лекционного материала.	2	
Раздел 2. Деловое взаимодействие и практика проведения консультирования			
Тема 2.1. Деловые беседы и консультирование	Содержание учебного материала	4	
	1. Основы техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования		2
	2. Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности		2
	3.		
	4.		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия: Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора.	4	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельное повторение и углубленное изучение лекционного материала.	2	
	Тема 2.2. Конфликтные ситуации в деловом общении	Содержание учебного материала	4
1. Стратегия и правила поведения в конфликтах.		2	
2. Правила постановки претензионных вопросов.		2	
3. Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах.		2	
4.			
Лабораторные работы		-	
Практические занятия: Конфликты в практике и способы разрешения конфликтов.		4	
Контрольные работы		-	
Самостоятельная работа обучающихся: Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы (творческие проекты, рефераты) индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы».		2	
Раздел 3. Современный деловой этикет.			



Тема 3.1. Деловые контакты и деловые беседы.	Содержание учебного материала		
	1.	Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание.	2
	2.	Деловые беседы и переговоры. Визитные карточки как инструмент делового общения.	2
	3.	Правила пользования электронной почтой. Правила работы в компьютерных сетях, в том числе, Интернете.	2
	Лабораторные работы		-
	Практические занятия Деловые беседы и переговоры. Визитные карточки как инструмент делового общения.		4
	Контрольные работы		-
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельное повторение и углубленное изучение лекционного материала.		2
Тема 3.2. Современный речевой этикет.	Содержание учебного материала		
	1.	Культура устной речи.	2
	2.	Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения, признательности.	2
	3.	Способы аргументации в производственных ситуациях.	2
	4.	Культура общения по телефону.	2
	Лабораторные работы		-
	Практические занятия Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения, признательности.		2
	Контрольные работы		-
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельное повторение и углубленное изучение лекционного материала.		2
Тема 3.3. Имидж делового человека.	Содержание учебного материала		
	1.	Имидж и стиль в общении.	2
	2.	Имидж делового человека: одежда, обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж.	2
	3.	Этикет деловых подарков.	2
	4.	Имидж социального работника.	2
	Лабораторные работы		-
	Практические занятия Имидж делового человека: одежда,		2

	обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж.			
	Контрольные работы		-	
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельное повторение и углубленное изучение лекционного материала.		1	
Тема 3.4. Правила поведения в общественных местах.	Содержание учебного материала		2	
	1.	Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице.		2
	2.	Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе.		2
	3.			
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице.		2	
	Контрольные работы		-	
	Самостоятельная работа обучающихся: <i>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы (творческие проекты, рефераты)</i> Изготовление (макет) своей визитной карточки. Подготовка и проведение деловой беседы. Составление алгоритма телефонного разговора. Составление ситуационных задач. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.		-	
	<b>Всего:</b>		65	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Образовательные технологии

Лекция, проблемная лекция, дискуссия, практическое занятие, обсуждение проблемных вопросов.

### 3.2. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Тема занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии
4	Л	Этические нормы делового общения.	Проблемная лекция
	Л	Основные виды коммуникации и деловое общение	Проблемная лекция, дискуссия, обсуждение проблемных вопросов
	Л	Деловые беседы и консультирование	Проблемная лекция, дискуссия, обсуждение проблемных вопросов
	Л	Конфликтные ситуации в деловом общении	Проблемная лекция, дискуссия, обсуждение проблемных вопросов
	Л	Деловые контакты и деловые беседы.	Проблемная лекция, обсуждение проблемных вопросов

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

Специального материально-технического обеспечения не требуется. Возможно использование мультимедийной установки для демонстрации презентаций.

### 3.4. Информационное обеспечение обучения

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

**Основные источники:**

1. Мозговая Е.И., Кулабухов Д.А. Теория и методика социальной работы: учебное пособие. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2020. 97 с. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596028> (дата обращения: 02.06.2022).
2. Холостова Е. И. Социальная работа: учебник. 4-е изд., стер. М.: Дашков и К°, 2021. 612 с. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621646> (дата обращения: 02.06.2022)

**Дополнительные источники:**

1. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы: избранные работы : учебное пособие. 10-е изд., испр. и доп. М.: Дашков и К°, 2017. 592 с. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495812> (дата обращения: 02.06.2022).
2. Мартынова Е.В. Теория и практика социальной работы: учебное пособие. Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2021. 149 с. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683914> (дата обращения: 02.06.2022).

**Интернет-ресурсы:**

1. soc-work.ru - портал «Социальная работа»
2. www.minzdravsoc.ru - Министерство здравоохранения и социальной защиты РФ
3. www.admlr.lipetsk.ru/rus/adm/dep\_sza.php - Управление социальной защиты Липецкой области

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;	Демонстрировать понимание основных закономерностей профессионального общения.	Практические занятия
применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности	Умение применять техники и приемы общения.	Практические занятия
пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Умение пользоваться приемами саморегуляции поведения.	эссе
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	Уверенное владение правилами передачи информации.	реферирование
принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Умение аргументировать свою точку зрения	Практические занятия
поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека.	Умение создавать деловой имидж	эссе
знание правил делового общения; этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;	Знание правил делового общения и этических норм.	тестирование
знание форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющих внешнего облика делового человека: костюм, причёска, аксессуары и др.	Понимание форм общения и составляющих облика делового человека	реферирование
знание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;		индивидуальное проектное задание

### **Вопросы к зачету**

1. Понятие делового общения.
2. Универсальные и этические правила делового общения.

3. Деловой этикет и культура поведения.
4. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.
5. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.
6. Невербальные аспекты делового общения.
7. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации.
8. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
9. Основы техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.
10. Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности.
11. Стратегия и правила поведения в конфликтах.
12. Правила постановки претензионных вопросов.
13. Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах.
14. Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание.
15. Деловые беседы и переговоры.
16. Визитные карточки как инструмент делового общения.
17. Правила пользования электронной почтой.
18. Правила работы в компьютерных сетях, в том числе, Интернете.
19. Культура устной речи.
20. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения, признательности.
21. Способы аргументации в производственных ситуациях.
22. Культура общения по телефону.
23. Имидж и стиль в общении.
24. Имидж делового человека: одежда, обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж.
25. Этикет деловых подарков.
26. Имидж социального работника.
27. Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице.
28. Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе.

#### 4.2. Содержание текущего контроля

№ раздела	Наименование раздела	Тема занятия	Форма контроля, сроки
1.	2.	3.	4.
1.	Основы и психология делового общения.	Тема 1.1 Этические нормы делового общения.	Опрос, тестирование.
		Тема 1.2. Основные виды коммуникации и деловое общение	Опрос, тестирование.
2	Деловое взаимодействие и практика проведения консультирования.	Тема 2.1. Деловые беседы и консультирование	Опрос, тестирование.
		Тема 2.2. Конфликтные ситуации в деловом общении	Опрос, тестирование.
3.	Современный деловой этикет.	Тема 3.1. Деловые контакты и деловые беседы.	Опрос, тестирование.
		Тема 3.2. Современный речевой этикет.	Опрос, тестирование.
		Тема 3.3. Имидж делового человека.	Опрос, тестирование.

		Тема 3.4. Правила поведения в общественных местах	Опрос, тестирование.
--	--	---	----------------------