

*Полное наименование образовательной организации
в соответствии с Уставом*

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор

«___» _____ 20__ года

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Примерная адаптированная образовательная программа
по специальности среднего профессионального образования

39.02.01 Социальная работа

базовой подготовки

Форма обучения:
очная

Нозология
Нарушение зрения, нарушение слуха

Город, 20__ г.

Примерная рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **39.02.01 Социальная работа** и Профессионального стандарта специалиста по социальной работе.

Автор программы:

Фамилия И.О., должность, подпись

Рабочая программа рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол заседания № _____ от «_____» _____ 20__ г.

Председатель предметно-цикловой комиссии

Фамилия И.О., подпись

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

Ф. И.О. должность

Подпись

«_____» _____ 20__ г.

М.П.

Содержание

- 1. Паспорт примерной программы дисциплины**
 - 1.1. Область применения программы
 - 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена
 - 1.3. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины
 - 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины
- 2. Структура и содержание дисциплины**
 - 2.1. Объем дисциплины и виды учебных занятий
 - 2.2. Тематический план и содержание дисциплины
- 3. Условия реализации примерной программы дисциплины**
 - 3.1. Образовательные технологии
 - 3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
 - 3.3. Информационное обеспечение обучения
- 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины**

1. Паспорт примерной программы дисциплины

1.1. Область применения программы

Примерная программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) Истринского профессионального колледжа – филиала ГГТУ по специальности среднего профессионального образования **39.02.01 Социальная работа**.

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

Дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины

Цели изучения дисциплины: ознакомление студентов с данной отраслью психологических знаний, формирование коммуникативной компетентности и навыков бесконфликтного взаимодействия, применение их в профессиональной деятельности, а также формирование профессиональных и общекультурных компетенций в области теоретических и практических знаний специалиста по социальной работе о деловой культуре.

Задачи изучения дисциплины:

- способствовать формированию необходимых коммуникативных навыков социального работника;
- осваивать навыки создания деловой репутации и формирования профессионального имиджа;
- рассмотреть основные понятия этики и культуры делового общения, правила делового этикета;
- осваивать техники и приемы эффективного общения;
- способствовать повышению речевой культуры обучающихся;
- развивать коммуникативные способности и психологическую готовность к эффективному взаимодействию с партнерами по общению.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

У₁ осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

У₂ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У₃ пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У₄ передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

У₅ принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;

У₆ поддерживать деловую репутацию;

У₇ создавать и соблюдать имидж делового человека;

У₈ организовывать деловое общение подчиненных;

- *проявлять чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к гражданам и учитывать их физическое и психологическое состояние;*

- взаимодействовать с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами при оказании социальных услуг и мер социальной поддержки;

знать:

З₁ правила делового общения;

З₂ этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

З₃ основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;

З₄ формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

З₅ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

З₆ составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и иное;

З₇ правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;

- способы активизации личностных ресурсов и ресурсов социального окружения.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

В результате изучения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:	Коды формируемых компетенций
Общекультурные компетенции (ОК)	
Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	ОК 2
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	ОК 8
Профессиональные компетенции (ПК)	
Диагностировать ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов с определением видов необходимой помощи.	ПК 1.1
Координировать работу по социально-бытовому обслуживанию клиента.	ПК 1.2
Осуществлять социальный патронаж клиента, в том числе содействовать в оказании медико-социального патронажа.	ПК 1.3
Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лицам пожилого возраста и инвалидам.	ПК 1.4
Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов.	ПК 1.5
Диагностировать ТЖС семьи и детей с определением видов необходимой помощи.	ПК 2.1
Координировать работу по преобразованию ТЖС в семье и у детей.	ПК 2.2
Осуществлять патронаж семей и детей, находящихся в ТЖС (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж).	ПК 2.3

Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации различных типов семей и детей, находящихся в ТЖС.	ПК 2.4
Проводить профилактику возникновения новых ТЖС в различных типах семей и у детей.	ПК 2.5
Диагностировать ТЖС у лиц из групп риска.	ПК 3.1
Координировать работу по преобразованию ТЖС у лиц из групп риска.	ПК 3.2
Осуществлять патронат лиц из групп риска (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж).	ПК 3.3
Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц из групп риска.	ПК 3.4
Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц из групп риска.	ПК 3.5
Осуществлять организационно-управленческую деятельность в соответствии со спецификой направления социальной работы.	ПК 4.1
Использовать различные формы, методы и технологии социальной работы в профессиональной деятельности.	ПК 4.2
Определять специфику и объем деятельности, а также круг необходимых специалистов для решения конкретных задач по оказанию помощи и поддержки клиенту.	ПК 4.3
Осуществлять взаимодействие со специалистами и учреждениями иных систем (межведомственное взаимодействие).	ПК 4.4

*- курсивом выделены компетенции, знания и умения из Профессиональных стандартов: «Специалист по социальной работе», «Специалист по организации назначения и выплаты пенсии», «Специалист по организации и установлению выплат социального характера».

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 63 часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;
 самостоятельной работы обучающегося 21 час.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
теоретическое обучение	30
лабораторные занятия	-
практические занятия	12
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-

Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) (если предусмотрено)	
<i>Составление кодекса</i>	2
<i>Создание презентации</i>	4
<i>Составление беседы</i>	2
<i>Написание реферата</i>	4
<i>Изучение темы</i>	3
<i>Написание конспекта</i>	4
<i>Написание эссе</i>	2
<i>Анализ информационных материалов</i>	4
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета - в четвертом семестре – на базе основного общего образования;</i>	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Формируемые компетенции	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1. Этика и культура делового общения			15 (10+5)	
Тема 1.1. Деловое общение (использование системы электронного обучения)	Содержание учебного материала		2	1
	1. Понятие и особенности делового общения (проблемная лекция)	ОК 2, ОК 8		
	2. Правила делового общения (лекция-дискуссия)	ПК 4.1		
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия не предусмотрены		-	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Тема 1.2. Профессиональная этика (использование системы электронного обучения)	Содержание учебного материала		2	2
	1. Основные категории этики	ОК 2, ОК 8		
	2. Этика делового общения (проблемная лекция)	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3		
	3. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	ПК 4.1, ПК 4.3		
	4. Профессиональная этика социального работника («пресс-конференция»)	ПК 4.4	2	
	Лабораторные работы не предусмотрены			
	Практические занятия не предусмотрены			
	Контрольные работы не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся Составить этический кодекс социального работника	ОК 2, ОК 8, ПК 4.1-4.4		
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	ОК 2, ОК 8, ПК	1	3

Деловой этикет	1. Этикет и его значение (лекция-дискуссия)	1.2, ПК 2.2, ПК 3.2		
	2. Понятие делового этикета, основные правила			
	3. Приветствие, знакомство и представление (проблемная лекция)			
	4. Деловой протокол			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Составление таблицы (использование системы электронного обучения) Рольевые игры на отработку навыков приветствия, знакомства и представления в деловом общении	ОК 2, ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.4	3	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся Создание презентации на тему: «Проведение делового приема», «Деловые подарки», «Домашний деловой прием», «Культура поведения за столом», «Что и как едят», «Правила сервировки», «Собеседование при поступлении на работу», «Деловой протокол».	ОК 2, ОК 8	4	
Тема 1. 4. Организация рабочего пространства	Содержание учебного материала	ОК 2, ПК 4.2, ПК 1.4, ПК 2.4, ПК 3.4	1	2
	1. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы			
	2. Особенности организации рабочего пространства для профессионального общения			
	3. Интерьер рабочего помещения (лекция-визуализация)			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Организация рабочего пространства для профессионального общения (моделирование и анализ конкретных ситуаций, групповая дискуссия)	ОК 2, ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1	1	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Раздел 2. Техники и приемы эффективного общения			16 (10+6)	
Тема 2.1. Техника слушания	Содержание учебного материала	ОК 2, ОК 8	1	2
	1. Составляющие умения слушать (проблемная лекция)			
	2. Виды и техники слушания: понятие, цели, условия применения, приемы			
	Лабораторные работы		-	

	не предусмотрены			
	Практические занятия Тренинг развития навыков активного слушания. Применение различных техник слушания в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе (использование системы электронного обучения).	ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.2, ПК 4.4	1	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Тема 2.2. Деловая беседа	Содержание учебного материала		1	3
	1. Этапы ведения беседы: цели и задачи	ОК 2, ОК 8		
	2. Приемы и средства достижения эффективности беседы (проблемная лекция)	ПК 4.3		
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Деловая игра «Беседа с клиентом», «Беседа с деловым партнером».	ПК 1.5, ПК 2.5, ПК 3.5, ПК 4.1	1	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление модели деловой беседы с клиентом.	ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ОК 2, ОК 8	2	
Тема 2.3. Техника убеждения	Содержание учебного материала		1	2
	1. Причины сопротивления партнера по общению и способы его преодоления	ОК 2, ОК 8		
	2. Приемы убеждения (лекция-дискуссия)			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Тренинг развития навыков убеждения	ПК 1.5, ПК 2.5, ПК 3.5, ПК 4.3	1	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Тема 2.4. Техника	Содержание учебного материала		1	2
	1. Слагаемые техники аргументирования (проблемная лекция)	ОК 2, ОК 8, ПК		

аргументации	2. Виды аргументов	4.1, ПК 4.4		
	3. Законы аргументации			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Деловая игра на принятие решения и аргументацию своей точки зрения	ПК 4.1, ОК 2, ОК 8	1	
	Контрольные работы не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся Написание реферата «Культура спора», «Психологические приемы убеждения в споре».	ОК 2, ПК 4.2, ПК 4.4	4	
Тема 2.5. Консультирование и инструктирование	Содержание учебного материала	ОК 2, ПК 1.2, ПК 4.4	1	2
	1. Правила проведения профессиональной консультации (проблемная лекция)			
	2. Проведение инструктажа			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Проведение консультации и инструктирования сотрудника (моделирование и анализ конкретных ситуаций).	ПК 1.3, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3	1	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Раздел 3. Культура речи делового человека			10 (8+2)	
Тема 3.1. Приемы передачи устной информации	Содержание учебного материала	ОК 2, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.2, ПК 2.3	1	2
	1. Формы обращения в деловом общении			
	2. Изложение просьбы, выражение признательности в деловой коммуникации			
	3. Культура телефонного общения (лекция-визуализация)			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Ролевая игра «Телефонный разговор».	ПК 2.4, ПК 4.2, ПК 4.4	1	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	

	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Тема 3.2. Публичное выступление	Содержание учебного материала		1	3
	1. Подготовка к выступлению (проблемная лекция)	ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4		
	2. Начало и завершение выступления			
	3. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Деловая игра «Выступление на деловом совещании»	ОК 2, ПК 4.1, ПК 4.2	1	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся Изучение темы «Приемы привлечения и удержания внимания аудитории»	ОК 2, ОК 8, ПК 4.3	3	
Тема 3.3. Деловая корреспонденция	Содержание учебного материала		2	3
	1. Визитная карточка (использование системы электронного обучения)	ОК 2, ПК 1.2, ПК 4.4		
	2. Деловая переписка			
	3. Этикет в компьютерных сетях (лекция-дискуссия)			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Составление структуры делового письма. Составление делового письма (индивидуальный проект).	ОК 8, ПК 4.1, ПК 4.2	2	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Раздел 4. Конфликты в деловом общении			12 (8+4)	
Тема 4.1. Природа конфликта	Содержание учебного материала		2	1
	1. Понятие конфликта и его виды (проблемная лекция)	ОК 2, ОК 8, ПК 4.1		
	2. Источники и причины конфликтов деловых конфликтов (лекция-дискуссия)			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия не предусмотрены		-	

	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Тема 4.2. Способы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала		2	3
	1. Правила поведения в конфликтных ситуациях («пресс-конференция»)	ОК 2, ОК 8, ПК 4.4		
	2. Способы разрешения конфликтов (использование системы электронного обучения)			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Анализ конфликтных ситуаций в деловом общении (кейс-метод).	ОК 2, ОК 8, ПК 1.1-4.4	2	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся Написание конспекта «Организация делового бесконфликтного общения подчиненных».	ОК 2, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 4.1, ПК 4.4	4	
Тема 4.3. Саморегуляция поведения в процессе межличностного общения	Содержание учебного материала		1	2
	1. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (лекция-визуализация)	ОК 8, ПК 4.2		
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Тренинг на отработку навыков саморегуляции.	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3	1	
	Контрольные работы не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся не предусмотрена		-	
Раздел 5. Деловой имидж			10 (5+4)	
Тема 5.1. Имидж и деловая репутация	Содержание учебного материала		2	1
	1. Понятие имиджа и его роль в профессиональном общении («пресс-конференция»)	ОК 2, ОК 8		
	2. Слагаемые имиджа (лекция-дискуссия)			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия не предусмотрены		-	
	Контрольные работы		-	

	не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся Написание эссе «Моя деловая репутация».	ОК 8, ПК 4.2	2	
Тема 5.2. Техника создания имиджа	Содержание учебного материала		-	3
	1. Составляющие внешнего облика: фейсбилдинг, кинесика, стилистика			
	2. Деловой костюм и аксессуары			
	3. Уход за собой			
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия Видео-тренинги	ОК 2, ОК 8, ПК 4.1, ПК 4.4	3	
	Контрольные работы не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ информационных материалов (журналы, каталоги, Интернет-ресурсы) по подбору костюма, прически, макияжа с учетом вида профессиональной деятельности, индивидуальных особенностей личности, направлений современной моды.	ОК 2, ОК 8, ПК 4.1	4	
Итоговый контроль	Зачет		1	
Примерная тематика курсовой работы (проекта) не предусмотрено			-	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) не предусмотрено			-	
Всего:			63 (42+21)	

3. Условия реализации рабочей программы дисциплины

3.1. Образовательные технологии

3.1.1. При реализации различных видов учебных занятий используются образовательные технологии, дающие наиболее эффективные результаты освоения дисциплины: личностно-ориентированного обучения, здоровьесберегающие, проектные, информационные, игровые, проблемно-диалогического обучения, ситуационного анализа, развивающего обучения.

3.1.2. В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. В сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой это способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые в учебном процессе

Семестр	Вид занятия*	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий
4	ТО	использование мультимедийных презентаций, интерактивные лекции: проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция-дискуссия, «пресс-конференция»; применение электронных образовательных ресурсов (СЭО)
8	ПЗ	деловые и ролевые игры, групповые дискуссии, кейс-метод, тренинги, моделирование и анализ конкретных ситуаций, видеотренинг, создание презентаций на основе современных мультимедийных средств, индивидуальные проекты
	ЛР	-

*) ТО – теоретическое обучение, ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные занятия

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета Деловой культуры:

Комплект аудиторной мебели на 25 посадочных мест

Автоматизированное рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с выходом в интернет – 1 шт.

Доска поворотная – 1 шт.

Пианино – 1 шт.

Трибуна – 1 шт.

Тумба – 1 шт.

Экран малый – 1 шт.

Учебные пособия – 10 шт.

Комплект методических материалов для обучающихся на флэш-носителе – 1 шт.

Технические средства обучения: проектор, экран, компьютер с лицензионным программным обеспечением и доступом в Интернет.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху интерактивная аудитория оснащена специальным оборудованием и аппаратурой для индивидуальной коррекции амплитудно-частотных характеристик звуковых волн, повышающих порог слышимости обучающихся. Аудитория оснащена специальной аппаратурой – документ-камерой, предназначенной для получения, сохранения, визуализации на масштабном экране и трансляции в режиме реального времени изображений (в т.ч. трехмерных и динамических), полученных с нецифровых носителей информации. Документ-камера позволяет:

- увеличивать демонстрируемый объект («электронная лупа»);
- осуществить динамическую визуализацию естественных процессов («видеокамера в режиме реального времени»);
- провести обзор объемного текстового материала во время занятия;
- продемонстрировать сложные учебные действия, состоящие из нескольких этапов или операций;
- презентовать в динамике результаты работы преподавателя и обучающихся.

FM-система, обеспечивающая передачу голоса:

- с микрофона диктора, лектора, и т.д.;
- с канала звуковой дорожки (например, звук фильма, звук видеоролика и т.д.);
- на индивидуальные FM-приемники слабослышащих обучающихся, которые посредством компактной индукционной петли или заушного индуктора передают сигнал непосредственно в слуховой аппарат слабослышащего обучающегося, который переключен в режим приема индукционного сигнала.

Перечень специальных технических средств и программного обеспечения для обучения студентов с нарушениями зрения:

- дисплей с использованием системы Брайля (рельефно-точечный шрифт) 40-знаковый или 80- знаковый, или портативный дисплей;
- принтер с использованием системы Брайля (рельефно-точечный шрифт);
- программа экранного доступа с синтезом речи;
- программа экранного увеличения;
- редактор текста (программа для перевода обычного шрифта в брайлевский и обратно);
- программы синтеза речи TTS (Text-To-Speech);
- читающая машина;
- стационарный электронный увеличитель;
- ручное увеличивающее устройство (портативная электронная лупа) электронный увеличитель для удаленного просмотра.

Рекомендуемый комплект оснащения для стационарного рабочего места для незрячего или слабовидящего пользователя: персональный компьютер с большим монитором (19 - 24"), с программой экранного доступа JAWS, программой экранного увеличения MAGic) и дисплеем, использующим систему Брайля (рельефно-точечного шрифт).

3.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Медведева Г.П. Деловая культура: учебник для студентов учрежд. сред. проф. образования / Г.П.Медведева. – 4-е изд., стер. – Москва: Академия, 2014. – 320с. – (Среднее профессиональное образование).
2. Рогов Е.И. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник.-2018.- 264с. (СПО) .- // ЭБС «Book.ru». — URL: <https://www.book.ru/book/927031>.-
3. Марчук, Н.Ю. Основы психологии в социальной работе и социальной безопасности : учебно-методическое пособие / Н.Ю. Марчук ; науч. ред. Э.В. Патраков. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2016. - 77 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-2651-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482198> (28.03.2018).
4. Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 200 с. — СПО. — ISBN 978-5-406-06373-6. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927708>

Интернет-ресурсы:

1. ЭБС «Лань»:<https://e.lanbook.com/book/>
2. ЭБС Библиокомплектатор — инновационная платформа, разработанная ООО «Ай Пи Эр Медиа» (ЭБС IPRbooks). <http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id>
3. ЭБС BOOK.ru <https://www.book.ru/book/>
4. ЭБС «Университетская библиотекаонлайн» <https://biblioclub.ru/index.php?page=>

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, внеаудиторных самостоятельных работ, сдачи зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <p>У₁- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</p> <p>У₂ - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У₃ - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>У₄ - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</p> <p>У₅ - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку</p>	<p>- оценка за выполнение практического задания;</p> <p>- анализ результатов проводимых ролевых игр или ситуационных задач;</p> <p>- оценка за выполнение самостоятельных внеаудиторных работ;</p> <p>- мониторинг роста творческой самостоятельности</p> <p>- интерпретация и анализ качества результатов письменных заданий;</p> <p>- проектные задания индивидуального характера;</p>

<p>зрения в корректной форме;</p> <p>У₆ - поддерживать деловую репутацию;</p> <p>У₇ - создавать и соблюдать имидж делового человека;</p> <p>У₈ - организовывать деловое общение подчиненных;</p> <p>- <i>проявлять чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к гражданам и учитывать их физическое и психологическое состояние;</i></p> <p>- <i>взаимодействовать с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами при оказании социальных услуг и мер социальной поддержки.</i></p>	<p>- оценка за выполнение тестовых заданий в Системе электронного обучения (СЭО).</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <p>З₁ - правила делового общения;</p> <p>З₂ - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</p> <p>З₃ - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;</p> <p>З₄ - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</p> <p>З₅ - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>З₆ - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;</p> <p>З₇ - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;</p> <p>- <i>способы активизации личностных ресурсов и ресурсов социального окружения.</i></p>	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <p>- результатов выполнения практических работ;</p> <p>- результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;</p> <p>- результатов тестирования;</p> <p>- за выполнение тестовых заданий в Системе электронного обучения (СЭО).</p>

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 2. Организовывать собственную деятельность,	Демонстрация владения техниками и приемами	Оценка на практическом

определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	эффективного общения; обоснование выбора оптимального поведения, укрепления деловой репутации	занятия, деловые игры, анализ выполнения индивидуальных заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Определение задач личностного роста, ясность и аргументированность изложения программы создания делового имиджа	Решение ситуационных задач, оценка выполнения самостоятельных работ
ПК 1.1. Диагностировать ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов с определением видов необходимой помощи.	Умение вести беседу в соответствии с требованиями культуры речи, соблюдением правил эффективного общения	Деловая игра, тестирование
ПК 1.2. Координировать работу по социально-бытовому обслуживанию клиента.	Обоснование модели организации делового общения подчиненных, соблюдение этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Оценка на практическом занятии, анализ индивидуальной работы
ПК 1.3. Осуществлять социальный патронаж клиента, в том числе содействовать в оказании медико-социального патронажа.	Выполнение заданий по организации эффективной коммуникации, владение приемами саморегуляции, планирование коррекции поведения	Решение ситуационных задач, оценка на практическом занятии
ПК 1.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лицам пожилого возраста и инвалидам.	Обоснование существующих коммуникативных проблем, соблюдение условий бесконфликтного общения	Оценка выполнения самостоятельных работ и практического задания, решение ситуационных задач
ПК 1.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов.	Соблюдение норм профессионального общения	Тестирование, оценка на практическом

		занятии
ПК 2.1. Диагностировать ТЖС семьи и детей с определением видов необходимой помощи.	Умение вести беседу в соответствии с требованиями культуры речи, соблюдением правил эффективного общения	Деловая игра, тестирование
ПК 2.2. Координировать работу по преобразованию ТЖС в семье и у детей.	Обоснование модели организации делового общения подчиненных, соблюдение этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Оценка на практическом занятии, анализ индивидуальной работы
ПК 2.3. Осуществлять патронаж семей и детей, находящихся в ТЖС (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж).	Выполнение заданий по организации эффективной коммуникации, владение приемами саморегуляции, планирование коррекции поведения	Решение ситуационных задач, оценка на практическом занятии
ПК 2.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации различных типов семей и детей, находящихся в ТЖС.	Обоснование существующих коммуникативных проблем, соблюдение условий бесконфликтного общения	Оценка выполнения самостоятельных работ и практического задания, решение ситуационных задач
ПК 2.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС в различных типах семей и у детей.	Соблюдение норм профессионального общения	Тестирование, оценка на практическом занятии
ПК 3.1. Диагностировать ТЖС у лиц из групп риска.	Умение вести беседу в соответствии с требованиями культуры речи, соблюдением правил эффективного общения	Деловая игра, тестирование
ПК 3.2. Координировать работу по преобразованию ТЖС у лиц из	Обоснование модели организации	Оценка на практическом

групп риска.	делового общения подчиненных, соблюдение этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	занятии, анализ индивидуальной работы
ПК 3.3. Осуществлять патронат лиц из групп риска (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж).	Выполнение заданий по организации эффективной коммуникации, владение приемами саморегуляции, планирование коррекции поведения	Решение ситуационных задач, оценка на практическом занятии
ПК 3.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц из групп риска.	Обоснование существующих коммуникативных проблем, соблюдение условий бесконфликтного общения	Оценка выполнения самостоятельных работ и практического задания, решение ситуационных задач
ПК 3.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц из групп риска.	Соблюдение норм профессионального общения	Тестирование, оценка на практическом занятии
ПК 4.1. Осуществлять организационно-управленческую деятельность в соответствии со спецификой направления социальной работы.	Соблюдение этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Оценка на практическом занятии, анализ индивидуальной работы
ПК 4.2. Использовать различные формы, методы и технологии социальной работы в профессиональной деятельности.	Выполнение заданий по организации эффективной коммуникации, демонстрация навыков создания делового имиджа	Оценка на практическом занятии, анализ индивидуальной работы
ПК 4.3. Определять специфику и объем деятельности, а также круг необходимых специалистов для решения конкретных задач по оказанию помощи и поддержки клиенту.	Владение приемами бесконфликтного общения	Тестирование, оценка на практическом занятии, анализ индивидуальной работы

ПК 4.4. Осуществлять взаимодействие со специалистами и учреждениями иных систем (межведомственное взаимодействие).	Обоснование модели взаимодействия с партнерами в соответствии с нормами делового общения	Оценка выполнения практических и домашних заданий
--	--	---

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

Пример задания:

«Тестирование по теме: «Этика и культура делового общения»

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

3. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

4. Согласны ли вы с утверждением: «Совость - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

- а) да; б) нет.

5. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

6. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.

7. Как вы понимаете высказывание М. Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

1. Собеседование по разделу: «Этика и культура делового общения»:

- Правила делового общения
- Приветствие, знакомство и представление

2. Собеседование по разделу «Техники и приемы эффективного общения»:

- Виды и техники слушания: понятие, цели, условия применения, приемы
- Приемы убеждения

Полный комплект заданий и иных материалов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине приводится в методических рекомендациях для студентов и в фонде оценочных средств.