

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Яковлевская средняя общеобразовательная школа «Школа успеха»  
Яковлевского городского округа

РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического совета

Протокол № 1  
от «30»08.2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОГО МОДУЛЯ  
«ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</b>	<b>стр. 3</b>
<b>2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МОДУЛЯ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»</b>	<b>5</b>
<b>3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	<b>6</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ</b>	<b>9</b>

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебного модуля – является частью основной программы профессионального обучения по профессиональной подготовке «Делопроизводитель».

### 1.2 Место учебного модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебный модуль Деловая культура входит в общепрофессиональный цикл.

### 1.3 Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения учебного модуля:

В результате освоения учебного модуля слушатель должен уметь:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;
- соблюдать требования к культуре речи и элементы речевого этикета. знать:
- психологические основы общения, нормы и правила поведения, этику профессиональных отношений, методы и средства делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

31 - правила поведения человека;

32 - нравственные требования к профессиональному поведению;

33 - психологические основы общения;

34 - основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчинённых;

35 - нормы речевого этикета в деловом общении.

Выпускник, освоивший учебный модуль, должен обладать:

- общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

- профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.6 Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники.

ПК 1.7 Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов.

На реализацию Рабочей программы отводится 4 часа.

Завершается обучение по учебной дисциплине проведением дифференцированного зачёта.

## 2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МОДУЛЯ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»

№ п/п	Наименование тем	Содержание	Общий объём часов	в том числе		Учебная практика, час.	Производственная практика	Аттестация, час.
				Лекции, час.	Практические, час.			
1.	Профессиональная этика	Этическая культура. Мораль, этика, нравственность. Основные категории этики. Понятие этикета. Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, такт, чувство меры.	1	1				
2.	Вербальное и невербальное общение	Понятие общения. Деловое общение. Культура общения. Понятие вербального и невербального общения. Обратная связь. Типы вопросов. Особенности речевого этикета в профессиональном общении. Виды невербальных средств общения. Техники общения. Понимание и восприятие в процессе общения	1	1				
3.	Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении	Темперамент и его типы. Понятие чувства и эмоции. Приёмы саморегуляции. Конфликт. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Культура преобразования и разрешения конфликтов.	1	1				
4.	Дифференцированный зачёт		1					1
	<b>ИТОГО</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>				<b>1</b>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

#### Материально-техническое обеспечение

Программа предполагает наличие учебного кабинета, оборудованного:

- посадочными местами по количеству обучающихся;
- рабочим местом преподавателя;
- компьютерами;
- интерактивной доской или мультимедийным комплексом с лицензионным программным обеспечением; комплексом учебно-методической документации.

#### Информационное обеспечение обучения

*Основные источники, законодательные и нормативные документы, электронные ресурсы*

##### Основные источники

Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения: Учебное пособие. – М.: «Академия», 2015 - 175с.

Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2015

##### Дополнительные источники

Добрович А. Систематика общения // В кн.: Психология влияния:

Хрестоматия. – СПб., 2008.

Зверева Е.Н. Основы культуры речи: Теоретический курс. – М.: Изд.

Центр ЕАОИ, 2008.

Казарцева О.М. Культура речевого общения. – М., 2009.

Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. — 2-е изд., стер.

— М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 160 с.

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2	3
<b>Раздел 1. Профессионал</b>	<b>Умение правильно:</b>	Текущий контроль: - выполнение

<p><b>Эт</b> <b>Этика</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обосновывать ценностные характеристики своей профессии, социально- нравственную природу конкретных форм труда;</li> <li>• выстраивать личную карьерную стратегию;</li> <li>• применять нормы и правила светского общегражданского и делового этикета в профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• категориальный аппарат дисциплины, демонстрировать понимание сущности таких терминов, как «профессиональная этика», «деловая коммуникация», «бизнес-этика», «деловой этикет» и др.;</li> <li>• вербальных и невербальных средств коммуникации;</li> <li>• значимости профессиональной этики для успешного осуществления профессиональной деятельности в современном мире</li> <li>• моральных норм и основ нравственного поведения в профессиональной деятельности;</li> <li>• основ бизнес-этикета;</li> <li>• основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных.</li> </ul>	<p>индивидуальных домашних заданий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- экспертное оценивание выполнения практических работ</li> </ul> <p>наблюдение в ходе тренинга коммуникации</p> <p>экспертная оценка выполнения контрольной работы</p>
<p><b>Раздел 2</b> <b>Вербальное и невербальное общение</b></p>	<p><b>Умение правильно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;</li> <li>• организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;</li> <li>• предотвращать и успешно разрешать профессиональные конфликты;</li> <li>• преодолевать речевые барьеры при общении.</li> </ul> <p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• видов и функций общения;</li> <li>• психологической сущности, структуры и видов деловых коммуникаций;</li> <li>• содержания, форм и межкультурных особенностей в области деловой коммуникации.</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение индивидуальных домашних заданий;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- экспертное оценивание выполнения лабораторно-практических работ</li> </ul> <p>наблюдение в ходе тренинга коммуникации</p> <p>экспертная оценка выполнения контрольной работы</p>

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по модулю «Деловая культура»

Раскройте понятие этика.

Раскройте понятие профессиональная этика.

Опишите правила делового общения.

Обоснуйте выражение: «Мораль выступает как регулятор деловых отношений с другими людьми».

Раскройте понятие общение. Правила общения.

Назовите структурные компоненты общения.

Опишите поведенческие характеристики сангвиника.

Опишите поведенческие характеристики флегматика.

Опишите поведенческие характеристики холерика.

Опишите поведенческие характеристики меланхолика.

Объясните различия деловой беседы от дружеской.

Раскройте условия делового контакта.

Расскажите о невербальном общении.

Объясните, чем вербальное общение отличается от невербального.

Объясните умение слушать.

Расскажите о деловом телефонном диалоге.

Раскройте понятие конфликт.

Расскажите о стратегии поведения «борьба».

Расскажите о стратегии поведения «уход».

Расскажите о стратегии поведения «приспособление».

Расскажите о стратегии поведения «компромисс».

Расскажите о стратегии поведения «сотрудничество».

Расскажите об эффективных способах разрешения конфликта.

Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Назовите типы вопросов.

Объясните разницу между открытым и закрытым типами вопросов.

Приведите пример альтернативного типа вопроса.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

### Методическая разработка занятия

Тема: Профессиональная этика.

Цель: дать представление о понятиях: Этическая культура. Мораль, этика, нравственность. Основные категории этики. Понятие этикета. Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, такт, чувство меры.

Материалы и оборудование: электронные видеоматериалы; ноутбук; проектор.

### Материалы к занятию

С древних времен в деловых отношениях большое значение придавали необходимости учитывать этические нормы и ценности. Особенно подчеркивалось их влияние на эффективность ведения дел. Профессиональными нравственными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая прежде всего проявляется в приветствиях и пожеланиях. Например, мы желаем доброй ночи, доброго утра, успехов, здоровья и т. п. При обслуживании клиентов первое, с чего начинается общение профессионал, — с приветствия. Вежливый человек еще и предупредительный человек, он первым уступит место в транспорте, придержит дверь и т. п. Сродни вежливости нравственная норма — корректность, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость и корректность обуславливаются тактом и чувством меры. Быть тактичным — значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью. Воспитанный, тактичный человек не замечает мелких оплошностей другого. Такт — это внутреннее чутье, которое вырабатывается человеком в процессе общения. Совокупность нравственных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие профессиональная этика. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования, высокую квалификацию при исполнении своих профессиональных обязанностей. Это профессии сфер услуг, транспорта, здравоохранения, управления, воспитания и им подобных, так как объектами деятельности этих профессиональных групп являются люди. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет свои специфические требования в области морали.

Контрольные вопросы:

1. Что входит в понятие «профессиональная этика»?  
Сформулируйте правила профессиональной этики делопроизводителя.