

Государственное автономное образовательное учреждение  
«Нижегородская областная специальная (коррекционная) школа-интернат для слепых и слабовидящих детей»

ПРИНЯТО

На заседании методического объединения  
учителей  
Протокол №- 1 от 30.08.23  
Председатель МО \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора

\_\_\_\_\_ О.Е.Крапивенских

Утверждено

Приказом директора школы  
№ от 31.08.2023

\_\_\_\_\_ И.И.Будариной

Рабочая программа учебной дисциплины

АД.05 Этика и культура делового общения

По специальности 19258 «Уборщик служебных помещений»

Нижний Новгород

2023 г

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                                                                                                             | 3  |
| 1.1. Область применения программы .....                                                                                                                                                                                                                   | 3  |
| 1.3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:.....                                                                                                                                                               | 3  |
| 1.4. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины: .....                                                                                                                                                                       | 3  |
| метапредметных: .....                                                                                                                                                                                                                                     | 5  |
| 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины. ....                                                                                                                                                                                | 6  |
| 2. Структура и содержание учебной дисциплины .....                                                                                                                                                                                                        | 6  |
| 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины.....                                                                                                                                                                                                | 7  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                                                                                                          | 10 |
| 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению .....                                                                                                                                                                                 | 10 |
| 3.2. Информационно-коммуникационное обеспечение обучения.      Перечень рекомендуемых учебных изданий,<br>Интернет-ресурсов, дополнительной литературы      Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,<br>дополнительной литературы ..... | 10 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины .....                                                                                                                                                                                        | 11 |

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **АД.05 Этика и культура делового общения**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана для профессиональной подготовки по специальности 19258 «Уборщик служебных помещений» для выпускников специальных коррекционных образовательных учреждений для слепых и слабовидящих обучающихся и имеющих интеллектуальные нарушения.

Предмет относится к адаптационному циклу, на его изучение отводится 62 часов.

Итоговая аттестация предусмотрена в форме дифференцированного зачета.

**1.2.** Программа является частью обеспечения адаптации обучающихся - инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Программа предназначена для социальной и профессиональной адаптации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ с учетом особенностей их психофизического развития и индивидуальных возможностей.

### **1.3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

учебная дисциплина АД.05 «Этика и культура делового общения» входит в состав адаптационного цикла, в число адаптационных дисциплин.

### **1.4. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

- В результате освоения дополнительной учебной дисциплины «Этика и культура делового общения» обучающийся должен: **уметь:**

- Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- Пользоваться простыми 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 рабочее место

**знать:**

- Правила делового общения;
- Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

- Основные техники и приемы общения;
- Правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности;
- Способы аргументации в производственных ситуациях;
- Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и др.;
- Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Освоение содержания дополнительной учебной дисциплины «Этика и культура делового общения» обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:

**личностных:**

- иметь гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности;
- готовность к служению Отечеству, его защите;
- сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;
- сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
- толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;
- навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;
- нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей;
- готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;
- эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;
- принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни,

потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков;

- бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь;
- осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем;

**метапредметных:**

- умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов

деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;

- умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;
- владение навыками познавательной, учебно-исследовательской проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;
- готовность и способность к самостоятельной информационно- познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;
- умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых этических норм, норм информационной безопасности;
- умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских нравственных ценностей;
- владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;
- владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения.

**предметных:**

- развитие личности обучающихся средствами предлагаемого для изучения учебной дисциплины: развитие общей культуры обучающихся, их мировоззрения, ценностно смысловых установок, развитие познавательных, регулятивных и коммуникативных способностей, готовности и способности к саморазвитию профессиональному самоопределению;
- овладение систематическими знаниями и приобретение опыта осуществления целесообразной и результативной деятельности;
- развитие способности к непрерывному самообразованию, овладению ключевыми компетентностями, составляющими основу умения: самостоятельному приобретению и интеграции знаний, коммуникации и сотрудничеству, эффективному решению (разрешению) проблем, осознанному использованию информационных и коммуникационных технологий, самоорганизации и саморегуляции;
- обеспечение возможности поддерживать избранное направление образования;

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины.**

максимальная учебная нагрузка обучающегося по дисциплине 65 часа в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 65 часа

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.**

| <b>Вид учебной работы</b>                                  | <b>Объем часов</b> |
|------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего), в том числе:</b> | 62                 |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>    | 62                 |
| в том числе:                                               |                    |
| Лекции                                                     | 44                 |
| Практические занятия                                       | 18                 |
| Самостоятельная работа обучающегося                        | -                  |
| <b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>                  |                    |

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем                                | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся                                                          |                                                                                                                                                                     | Объем часов | Уровень освоения |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| 1                                                          | 2                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     | 3           | 5                |
| <b>Введение</b>                                            | Особенности и нормы профессионального общения. Правила делового этикета.                                                                         |                                                                                                                                                                     | <b>1</b>    | 1                |
| <b>Тема 1.</b><br>Основные характеристики делового общения | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                             |                                                                                                                                                                     | <b>4</b>    |                  |
|                                                            | 1                                                                                                                                                | Основы коммуникации. Культура речи и языка в деловом общении. Цели и задачи делового общения, его содержание.                                                       | 2           | 1                |
|                                                            | 2                                                                                                                                                | Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.                                                                                                | 1           |                  |
|                                                            | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                         |                                                                                                                                                                     | <b>1</b>    | 2                |
|                                                            | <b>Практическое занятие 1.</b> Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении - разыгрывание ситуаций.                        |                                                                                                                                                                     | 1           |                  |
| <b>Тема 2.</b><br>Виды делового общения                    | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                             |                                                                                                                                                                     | <b>7</b>    |                  |
|                                                            | 1                                                                                                                                                | Виды делового общения по содержательной направленности. Типология видов делового общения по цели общения. Умение слушать как условие эффективного делового общения. | 2           | 1                |
|                                                            | 2                                                                                                                                                | Деловая беседа и ее этапы: подготовка и сбор материала; начало беседы; передача информации.                                                                         | 2           |                  |
|                                                            | 3                                                                                                                                                | Аргументация и контр-аргументация; принятие решения и завершение беседы.                                                                                            | 1           |                  |
|                                                            | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                         |                                                                                                                                                                     | <b>2</b>    | 2                |
|                                                            | <b>Практическое занятие 2.</b> Работа с текстами профессиональной направленности. Постановка цели по тексту, составление диалога. Работа парами. |                                                                                                                                                                     | 2           |                  |
| <b>Тема 3.</b><br>Конфликт в деловом общении               | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                             |                                                                                                                                                                     | <b>4</b>    |                  |
|                                                            | 1                                                                                                                                                | Типология конфликтов. Управление конфликтами.                                                                                                                       | 1           | 1                |
|                                                            | 2                                                                                                                                                | Способы решения конфликтных ситуаций в деловом общении.                                                                                                             | 1           |                  |
|                                                            | 3                                                                                                                                                | Толерантность в конфликтах                                                                                                                                          | 1           |                  |
|                                                            | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                         |                                                                                                                                                                     | <b>1</b>    | 2                |
|                                                            | <b>Практическое занятие 3.</b> Этическое разрешение противоречий между участниками конфликта                                                     |                                                                                                                                                                     | 1           |                  |
|                                                            |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                     |             |                  |
| <b>Тема 4.</b><br>Характер и воля                          | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                             |                                                                                                                                                                     | <b>12</b>   |                  |
|                                                            | 1                                                                                                                                                | Психические свойства                                                                                                                                                | 2           | 1                |

|                                   |                                                                                                                                                       |                                                                                                                            |          |   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|
|                                   | 2                                                                                                                                                     | Темперамент                                                                                                                | 2        |   |
|                                   | 3                                                                                                                                                     | Характер и воля                                                                                                            | 2        |   |
|                                   | 4                                                                                                                                                     | Поведение человека                                                                                                         | 2        |   |
|                                   | 5                                                                                                                                                     | Психологические основы общения                                                                                             | 2        |   |
|                                   | 6                                                                                                                                                     | Социальная ориентация личности                                                                                             | 2        |   |
|                                   | 7                                                                                                                                                     | <b>Практическое занятие 4.</b> Определение темперамента.                                                                   | 2        |   |
| <b>Тема 4.</b>                    | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                  |                                                                                                                            | <b>7</b> |   |
| Мастерство публичного выступления | 1                                                                                                                                                     | Содержание понятия «публичное выступление». Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки.                 | 1        | 1 |
|                                   | 2                                                                                                                                                     | Основы ораторского искусства. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, подбор материала, составление конспекта речи.        | 2        |   |
|                                   | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                              |                                                                                                                            | <b>4</b> | 2 |
|                                   | <b>Практическое занятие 5:</b> Составление структуры выступления.                                                                                     |                                                                                                                            | 2        |   |
|                                   | <b>Практическое занятие 6:</b> Подготовить примеры психологических, риторических и языковых приемов установления и поддержания контакта с аудиторией. |                                                                                                                            | 2        |   |
|                                   |                                                                                                                                                       |                                                                                                                            |          |   |
| <b>Тема 5.</b>                    | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                  |                                                                                                                            | <b>3</b> |   |
| Искусство спора                   | 1                                                                                                                                                     | Характеристика понятия «спор». Классификация споров.                                                                       | 1        |   |
|                                   | 2                                                                                                                                                     | Поведение участников спора.                                                                                                | 1        | 1 |
|                                   | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                              |                                                                                                                            | <b>1</b> | 2 |
|                                   | <b>Практическое занятие 7.</b> Доказательство и аргументация в споре. Способы опровержения. Полемиические приемы.                                     |                                                                                                                            | 1        |   |
| <b>Тема 6.</b>                    | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                  |                                                                                                                            | <b>4</b> |   |
| Имиджелогия                       | 1                                                                                                                                                     | Деловое общение в становлении имиджа делового человека.                                                                    | 1        | 1 |
|                                   | 2                                                                                                                                                     | Служебный этикет, манеры поведения в создании привлекательного образа сотрудника. Речевая культура. Правила хорошего тона. | 1        |   |
|                                   | 3                                                                                                                                                     | Здоровый образ жизни. Культура одежды.                                                                                     | 1        |   |
|                                   | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                              |                                                                                                                            | <b>1</b> | 2 |
|                                   | <b>Практическое занятие 8.</b> Задания на интонирование, жестикуляцию, позирование ситуации. Ответ на вопросы.                                        |                                                                                                                            | 1        |   |
| <b>Тема 7.</b>                    | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                  |                                                                                                                            | <b>8</b> |   |
|                                   | 1                                                                                                                                                     | Общие принципы работы с документами.                                                                                       | 1        | 1 |



|                                                                                                          |                                                                                                                                              |                                                                                                                             |          |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| Культура оформления документов в деловом общении                                                         | 2                                                                                                                                            | Общие принципы работы с документами: основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.                                  | 2        | 2      |
|                                                                                                          | 3                                                                                                                                            | Подготовка образцов документации по профессии.                                                                              | 2        |        |
|                                                                                                          | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                     |                                                                                                                             | 3        |        |
|                                                                                                          | <b>Практическое занятие 9:</b> Технология работы с письменной документацией (протокол, отчетность, акт, договор, приказ, доверенность и др.) |                                                                                                                             | 2        |        |
|                                                                                                          | <b>Практическое занятие 10:</b> Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам.                                  |                                                                                                                             | 1        |        |
| <b>Тема 8.</b><br>Культура телефонного разговора в деловом общении                                       | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                         |                                                                                                                             | <b>3</b> | 1<br>2 |
|                                                                                                          | 1                                                                                                                                            | Правила ведения беседы по телефону. Телефонный регламент.                                                                   | 2        |        |
|                                                                                                          | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                     |                                                                                                                             | 1        |        |
|                                                                                                          | <b>Практическое занятие 11.</b> Проведение беседы профессиональной направленности по телефону - работа парами. Разыгрывание ситуаций.        |                                                                                                                             | 1        |        |
|                                                                                                          | <b>Тема 9.</b><br>Организация рабочего пространства                                                                                          |                                                                                                                             | <b>3</b> |        |
| 1                                                                                                        | Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.                                             | 2                                                                                                                           | 1        |        |
|                                                                                                          | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                     |                                                                                                                             | 1        | 2      |
|                                                                                                          | <b>Практическое занятие 12.</b> Просмотр и анализ информационных иллюстрированных сообщений «Современный дизайн рабочего пространства»       |                                                                                                                             | 1        |        |
|                                                                                                          | <b>Тема 10.</b><br>Национальные особенности делового общения                                                                                 |                                                                                                                             | <b>4</b> |        |
|                                                                                                          | 1                                                                                                                                            | Проблемы межкультурной деловой коммуникации. Национальная специфика делового общения представителей разных стран и россиян. | 2        | 1      |
| 2                                                                                                        | «Основные партнеры России по поставке строительных материалов».                                                                              | 1                                                                                                                           | 2        |        |
| <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                 |                                                                                                                                              | 1                                                                                                                           |          |        |
| <b>Практическое занятие 13.</b> Семинар на тему: Этнокультурные особенности участников делового общения. |                                                                                                                                              | 1                                                                                                                           |          |        |
| Дифференцированный зачет                                                                                 |                                                                                                                                              |                                                                                                                             | 2        | 3      |
| Итого:                                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                             | 62       |        |

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. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Для реализации программы учебной дисциплины требуется наличие учебного кабинета социально-экономических дисциплин, имеющей оснащенное оборудование:

1. рабочее место преподавателя;
2. посадочные места для обучающихся.

Кабинет оснащен техническими средствами обучения:

- компьютером (оснащенным набором стандартных лицензионных компьютерных программ) с доступом к Интернет-ресурсам;
- мультимедийным проектором и экраном.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

#### **3.2. Информационно-коммуникационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

1. Панфилова А.П. Долматов А.В. Культура речи и деловое общение часть 1. СПО, 2020 (ЭБС).
2. Панфилова А.П. Долматов А.В. Культура речи и деловое общение часть 2. СПО, 2020 (ЭБС).

Дополнительные источники:

1. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение: Учебник. - М.: М ИНФРА-М, 2013. - 220 с.
2. Савина М.С. Технология поиска работы. Методические разработки для учреждений профессионального образования. - М.: ИЦ Академии

профобразования, 2010, 68 с.

3. Сизикова С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: учеб.пособие. - М.: Дрофа, 2015.- 139 с. (Элективные курсы).
4. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для нач. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 192 с.

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

Текущий контроль знаний и умений осуществляется как в процессе теоретического, так и в процессе практического обучения. В процессе теоретического обучения предусматриваются следующие формы текущего контроля знаний: различные виды опросов на занятиях и во время инструктажа перед практическими занятиями, контрольные работы, различные формы тестового контроля и др. Текущий контроль освоенных умений осуществляется в виде экспертной оценки результатов выполнения практических занятий.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине осуществляется в соответствии с разработанными фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных результатов обучения. Завершается освоение учебной дисциплины зачётом, включающим как оценку теоретических знаний, так и практических умений.