



Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12. Культура общения и деловая этика разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 31.02.01 Лечебное дело, квалификация фельдшер.

Организация-разработчик: КГБ ПОУ "Родинский медицинский колледж"

Разработчики:

Буйнова Т.А. - преподаватель

Рекомендована Экспертным советом медицинских колледжей и техникумов Алтайского края

Заключение Экспертного совета № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

© КГБ ПОУ "Родинский медицинский колледж", 2021

© Буйнова Т.А., 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	стр. 4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.12. Культура общения и деловая этика

### 1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12. Культура общения и деловая этика является частью ППССЗ, составленной в соответствии с ФГОС по специальности СПО 31.02.01 Лечебное дело, квалификация – фельдшер.

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

Учебная дисциплина ОП.12 Культура общения и деловая этика входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин.

### 1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать деловое общение подчиненных

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с пациентами, близкими пациентов, коллегами, партнерами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, обувь, прическа, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

**В ходе изучения дисциплины ставится задача формирования следующих компетенций:**

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии,  
• проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их выполнение и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них  
• ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение квалификации.
- ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.
- ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку.
- ОК 12. Организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности.

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

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП.13. Культура общения и деловая этика

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	48
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	32
в том числе: <i>указать формы проведения занятий</i>	
лекции/ теоретические занятия	24
семинарские занятия	-
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	16
в том числе: зачет	2 (из теоретич. занятий)
<b>Виды самостоятельной работы:</b>	
Реферативная работа	4
Составление деловых бумаг (различных видов текстов) с соблюдением норм и требований культуры речи:	
- составление опорного конспекта	2
- составление резюме	2
Подготовка и составление письменных и устных высказываний. Составление вопросов и ответов	2
Создание материалов-презентаций	2
Написание эссе	2
Подготовка информационного сообщения	2
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.12. Культура общения и деловая этика

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Деловой этикет</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 1.1 Деловой этикет. Правила делового этикета</b>	Содержание учебного материала 1. Понятие делового этикета. 2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, пациентами.	2	1 2
<b>Тема 1.2 Речевой этикет</b>	Содержание учебного материала 1. Речевой этикет. Его назначение. Формулы речевого этикета. 2. Обращение в русском речевом этикете.	2	2 1
<b>Тема 1.3 Этикет деловой переписки</b>	Содержание учебного материала 1. Этикет деловой переписки. 2. Особенности ведения разговора по телефону. 3. Виды вопросов и ответов.	2	2 2 2
	Практическое занятие 1. Виды деловых документов. Выявление особенностей языка деловой переписки. 2. Образцы деловых документов. Составление отдельных видов деловых документов (заявление, докладная записка, доверенность, деловое письмо).	4	
	Самостоятельная работа 1. Отработка навыков обращения, изложения просьбы, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. 2. Отработка навыков ведения разговора по телефону. 3. Составление деловых документов: - деловых бумаг (деловые записки, конспект) - резюме	4	
<b>Раздел 2 Деловое общение</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 2.1</b>	Содержание учебного материала	2	

<b>Особенности делового общения</b>	1. Особенности делового общения. 2. Основные техники и приемы общения: ведение беседы, убеждение, консультирование. 3. Процесс слушания в деловом общении.		2 1 2
<b>Тема 2.2 Процесс слушания в деловом общении</b>	Содержание учебного материала	2	
	1. Правила эффективного слушания. 2. Критика в деловом общении. Культура спора. 3. Эмоциональное состояние личности. Приемы саморегуляции.		2 2 2
	Практическое занятие 1. Проектирование ситуаций, обеспечивающих успешный контакт с аудиторией. 2. Составление монологов и диалогов. 3. Отработка навыков убеждения, ведения спора и принятия решения.	2	
	Самостоятельная работа 1. Формулирование и написание правил эффективного слушания. 2. Составление вариантов вопросов и ответов в споре, в ситуации при восприятия критики. 3. Составление комплиментов: начальнику, коллеге по работе (мужчине, женщине), незнакомому человеку, пациенту пожилого возраста, больному ребенку, человеку с ограниченными возможностями здоровья, беременной женщине, многодетной матери.	4	
<b>Раздел 3 Основы культуры речи</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 3.1 Понятие культуры речи</b>	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие культуры речи и литературного языка. 2. Качественная речь.		2 2
<b>Тема 3.2 Основные нормы литературного языка</b>	Содержание учебного материала	2	
	1. Акцентологические нормы. 2. Орфоэпические нормы. 3. Синтаксические нормы. 4. Лексические нормы		2 2 2 2
<b>Тема 3.3</b>	Содержание учебного материала	2	



<b>Основные качества речи</b>	1. Точность. 2. Понятность. 3. Чистота. 4. Богатство и разнообразие. 5. Образность и выразительность.		2 2 2 2 2
	Практическое занятие 1. Составление устных и письменных текстов с соблюдением норм и требований культуры речи. 2. Отработка навыков публичного выступления	2	
	Самостоятельная работа 1. Написание эссе. 2. Подготовка и защита реферата по выбранной теме	4	
<b>Раздел 4 Репутация и имидж делового человека</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 4.1 Понятие «деловая репутация»</b>	Содержание учебного материала	2	
	1. Что такое деловая репутация		<b>2</b>
<b>Тема 4.2 Имидж делового человека</b>	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие имиджа. 2. составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары.		2 2
	Самостоятельная работа 1. Написание эссе «Имидж медицинского работника»	2	
<b>Тема 4.3 Организация рабочего места</b>	Содержание учебного материала	2	
	1. Правила пространственной организации рабочего места.		2
	Самостоятельная работа 1. Подготовка реферативного сообщения «Значение цвета в деловом общении»	2	
<b>Тема 4.4 Зачет</b>	Тестирование по всем темам дисциплины	2	<b>2</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета русского языка и культуры речи.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места (по количеству обучающихся);
- классная доска;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Беспалова Ю.М. Деловая этика и деловой этикет [Текст]: учебное пособие / Ю.М. Беспалова. - Тюмень, ТюмГУ, 2007. - 270 с.
2. Введенская Л.А. Культура речи [Текст]: учебное пособие / Л.А.Введенская. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 448 с.
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / авт. - сост. И.Н.Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2008. - 528 с.

Дополнительные источники:

1. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения [Текст]: учебное пособие / Е.А. Замедлина. - М.: РИОР, 2006. - 109 с.
2. Психология и этика делового общения [Текст]: учебное пособие для студентов вузов / ред. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ, 2006. - 238 с.
3. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник для вузов / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. - М.: Высшее образование, 2007. - 356 с.
4. Сорокина А.В. Основы делового общения [Текст]: Конспект лекций / А.В.Сорокина. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 224 с.

Интернет-источники:

1. <http://abc.vvsu.ru> - сайт цифровых учебно-методических материалов ВГУЭС.
2. <http://www.grammar.ru/RUS/> - справочно-информационный интернет-портал «Культура письменной речи».

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и контрольных работ, тестирования, а также во время зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Освоенные умения:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Анализ высказываний, аргументов обучающихся при проведении беседы; анализ высказываний обучающихся при индивидуальном и групповом опросе в устной форме. Зачет
пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения межличностного общения	Анализ высказываний обучающихся при проведении беседы; Выполнением практических заданий; оценка защиты реферативных сообщений. Зачет
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	Оценка и анализ высказываний обучающихся при проведении беседы; Оценка выполнения письменных работ (в том числе эссе); Анализ высказываний, аргументов обучающихся при проведении дискуссии. Зачет
принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Оценка и анализ высказываний обучающихся при индивидуальном и групповом опросе в устной форме; Анализ аргументов обучающихся при проведении дискуссии. Зачет
поддерживать деловую репутацию, создавать и соблюдать имидж делового человека	Оценка выполнения практических заданий; оценка защиты реферативных сообщений; оценка выполнения письменных работ (в том числе эссе).
организовывать рабочее место	Оценка и анализ высказываний обучающихся при индивидуальном и групповом опросе в устной форме; Оценка выполнения практических заданий; оценка защиты реферативных сообщений
<b>Усвоенные знания:</b> правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами	Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме; оценка выполнения текстовых заданий.

нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения;	Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме; оценка выполнения письменного опроса. Зачет
основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме; оценка выполнения письменного опроса; оценка выполнения текстовых заданий.
формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме; оценка выполнения письменного опроса; оценка выполнения текстовых заданий. Зачет
составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары	Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме; оценка выполнения письменного опроса; оценка выполнения текстовых заданий.