



Министерство общего и профессионального образования
Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Ростовской области
«Ростовский колледж металлообработки и автосервиса»
(ГБПОУ РО «РКМиА»)

ОПОП по профессии 034700.03 Делопроизводитель

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УМР


Т.Ф. Гончарова

«*августа*» 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ РО «РКМиА»


М. Н. Греховодова

2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

2019г.

Одобрена
с целью практического применения
на заседании цикловой методической комиссии
"Документоведения и архивоведения"

протокол № 11 от 25.06.19.

председатель ЦМК  О.А. Лебедева

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

- на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по профессии 034700.03 Делопроизводитель (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «02» августа 2013 г. №639, зарегистрированного в Минюсте 20 августа 2013г. № 29509);
- учебного плана ГБПОУ РО «РКМиА» по профессии 034700.03 Делопроизводитель от 21.06.2019 г.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский колледж металлообработки и автосервиса»

Автор: Титаренко Юлия Алексеевна, преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ РО «РКМиА»

Лист актуализации программы

Протокол № 1 от
«27» 08 2019

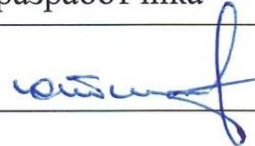
Председатель ЦМК  / О.А. Лебедева

Протокол № _____ от
« _____ » _____ 20 _____

Председатель ЦМК _____ / _____ /

Протокол № _____ от
« _____ » _____ 20 _____

Председатель ЦМК _____ / _____ /

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика
27.08.2019	актуализации не требуется	

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	2
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 (0344700.03) Делопроизводитель, входящий в состав укрупненной группы 46.00.00 «История и археология»

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к группе дисциплин общепрофессионального учебного цикла.

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;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- предупреждать появление конфликтных ситуаций или находить выход из конфликта;
- 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся *должен знать:*

- понятие этической культуры;
- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями;
- 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, макияж, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 46 час., в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 час., самостоятельной работы обучающегося 10 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	10
контрольные работы	
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	10
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	
- <i>систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, выполнение домашнего задания</i>	8
- <i>подготовка реферата</i>	2
Итоговая аттестация в форме <i>Дифференцированного зачета</i>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия по дисциплине;
- расходные материалы (бланки установленного образца, письменные принадлежности)

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, интерактивная доска, диктофон, видеокамера.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

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

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник. 14-ое издание. ФГУ «ФИРО». Проф. образ. М.: Издательский центр «Академия», 2016
2. Ленкевич Л.А. Делопроизводитель. Учебник. 6-е издание. Проф. образ. М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Учебник. 13-ое издание. Проф. образ. ФГАУ «ФИРО». Проф. образ. М.: Издательский центр «Академия», 2015
4. Губин В.Д. Основы этики. Учебник. Проф. образ. М.: ФОРУМ, 2010
5. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения, 4-е изд. Учебник. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 415 с.
6. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Ростов-на-Дону.: Феникс, 2014. – 544 с.
7. Кошелева Т.А. Основы делового общения. Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 75 с.

Дополнительная литература:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения, 3-е изд. Учебное пособие для НПО.- М.: Издательский центр «Академия», 2014
2. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов. Учебное пособие. – М.: ОМЕГА-Л, 2014
3. Ленкевич Л.А. Секретарское дело. Учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2015.
4. Крупенин А.Л. Все об этикете. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015
5. Карнеги Д. Как завоевывать и оказывать влияние на людей. – М.: Прогресс, 2015

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; - предупреждать появление конфликтных ситуаций или находить выход из конфликта; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи и правил и норм русского литературного языка; - принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать собственную деловую репутацию и репутацию фирмы ; - создавать и соблюдать имидж делового человека - организовывать рабочее место -составлять и оформлять деловую корреспонденцию в соответствии с нормами и правилами русского литературного языка. 	<p>Практическое занятие № 1 «Разговор по телефону соблюдение норм и правил русского литературного языка при ведении телефонных переговоров.»</p> <p>Практические занятия № 3.4 Составление письменных документов», «Письменная коммуникация как составная часть имиджа»</p> <p>Защита рефератов на тему « Письменная коммуникация как составная часть имиджа»,</p> <p>Проверка выполнения домашнего задания ; Опрос</p> <p>Защита рефератов на тему «Официально-деловой стиль, сфера его функционирования.»</p> <p>Защита рефератов на тему « Языковые формулы официальных документов»</p>

Знания:	
<p>- понятия : этическая культура, этика, мораль, нравственность</p> <p>- правила деловой коммуникации; нравственные требования к профессиональному поведению</p> <p>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями;</p> <p>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</p> <p>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</p> <p>- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;</p> <p>- роль профессиональных этических требований в организации деловой коммуникации</p> <p>-основные правила поведенческого этикета :приветствие , знакомство, нормы отношений в коллективе, отношения работодателя и работника ;</p> <p>- невербальная коммуникация . Различия между вербальной и невербальной коммуникацией..</p> <p>- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</p>	<p>Практические занятия 5,6 по темам: «Темперамент , типы темперамента » , «Эмоции и чувства ».</p> <p>Защита рефератов на тему « Характер и воля. Приемы, способствующие формированию волевых качеств личности.»</p> <p>Оценка результатов письменного тестирования. на тему « Умеете ли вы слушать?,» « Приятно ли с вами общаться ?».</p> <p>Проверка выполнения домашнего задания :</p> <p>«Моделирование профессионального общения с вручением визитных карточек и подарков.»</p> <p>Практическое занятие№8 «Моделирование профессионального общения с использованием различных способов разрешения конфликтных ситуаций »</p> <p>Защита рефератов по теме « Речь , как средство утверждения социального статуса специалиста »</p>

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловая культура»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала:	1	2
	Общие сведения о дисциплине. Цели и задачи курса. История развития деловой этики в России		1
Раздел 1.	Субъекты и предмет деловой коммуникации	27	
Тема 1.1. Этические нормы деловой коммуникации	Содержание учебного материала:	5	2
	Этика. Мораль. Нравственность. Понятие делового общения. Нравственные требования к профессиональному поведению. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями. Современные транскультурные правила делового общения: представление, организация деловой коммуникации, презентации. Роль профессиональных этических требований в организации деловой коммуникации. Культура телефонного общения.		
	Практические занятия:	2	
	Моделирование профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета в различных ситуациях. Демонстрационно-ролевая игра «Разговор по телефону».		
	Самостоятельная работа обучающихся:	2	
	Систематическая проработка занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Тестирование. Подготовка сообщений. Решение профессиональных задач. Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы.		

Тема 1.2. Коммуникативная сторона деловой культуры	Содержание учебного материала:	6	
	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Коммуникативная сторона общения. Структура речевой коммуникации. Особенности речи в общении. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования. Языковые формулы официальных документов. Правила, стратегии и тактики делового общения. Речь, как средство утверждения социального статуса специалиста. Невербальная коммуникация. Различия между вербальной и невербальной коммуникацией. Успех делового общения.		2
	Практические занятия:	2	
	Подготовка деловой беседы. Требования к правильной речи. Средства речевой выразительности. Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Составление письменных документов. Требования к составлению документов.		
	Самостоятельная работа обучающихся:	2	
Систематическая проработка занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Тестирование. Подготовка сообщений. Решение профессиональных задач. Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы.			

Тема 1.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловой коммуникации	Содержание учебного материала:	4	
	Темперамент. Типы темперамента. Характер и воля. Приемы способствующие формированию волевых качеств личности. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Виды способностей. Эмоции и чувства. Виды эмоций.		2
	Практические занятия:	2	
	Ролевые игры с моделированием жизненных ситуаций, раскрывающих темперамент наиболее полно.		
	Самостоятельная работа обучающихся:	2	
Систематическая проработка занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Тестирование. Подготовка сообщений. Решение профессиональных задач. Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы.			

Раздел 2.	Особенности деловой коммуникации.	18	
Тема 2.1. Формы и методы деловой коммуникации	Содержание учебного материала:	6	2
	Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования и др. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. Конфликт, как социальный феномен общественной жизни. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.		
	Практические занятия:	2	
	Решение профессиональных задач «Анализ конфликтных ситуаций». Моделирование профессионального общения с использованием различных способов разрешения конфликтов.		
Самостоятельная работа обучающихся:	2		
Систематическая проработка занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Тестирование. Подготовка сообщений. Решение профессиональных задач. Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы.			

Тема 2.2. Особенности этикета в деловой коммуникации	Содержание учебного материала:	3	
	Визитные карточки в деловой жизни. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни. Правила дарения и получения подарков. Поведение в общественных местах. Особенности национальной этики.		2
	Практические занятия:	2	
	Моделирование профессионального общения с вручением визитных карточек и подарков.		
	Самостоятельная работа обучающихся:	2	
	Систематическая проработка занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Тестирование. Подготовка сообщений. Решение профессиональных задач. Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы.		
Зачет	1		
ВСЕГО	46		