

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Е.Ш. Булаш
Приказ № _____ от ____ августа 202_г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**
профессия 46.01.03 Делопроизводитель



г. Симферополь, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловая культура» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии: 46.01.03 Делопроизводитель, входящей в укрупненную группу 46.00.00 История и археология.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Елина В.Н., преподаватель специальных дисциплин ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловая культура» рассмотрена на заседании ЦМК «общепрофессиональных дисциплин»

Протокол №1 от «__» августа 202_ г.

Председатель ЦМК: Елина В.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловая культура» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

Протокол №1 от «__» августа 202_ г.

Методист Я.А. Донченко

© Елина В.Н. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации учебной дисциплины	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.01 Деловая культура»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Деловая культура» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - поддерживать бесконфликтное общение в коллективе. 	<ul style="list-style-type: none"> - правил делового общения; этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами; - основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения; - форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; - особенности делового стиля и имиджа делового человека; - правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Освоение программы учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР №	Расшифровка
ЛР 1	Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательное единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма,

	терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
ЛР 7	Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с

	учётom соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
ЛР 9	Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде
ЛР 10	Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике
ЛР 12	Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	38
в т.ч. в форме практической подготовки	12
в т. ч.:	
теоретическое обучение	24
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	12
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Домашнее задание	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>		<i>4</i>
Раздел 1. Этическая составляющая деловой культуры				
Тема 1.1. Основные элементы деловой культуры	Содержание	2		<i>OK 01, OK 02, OK 06</i>
	Основные элементы деловой культуры. Влияние менталитета народа на идеологию деловой культуры. Современная российская деловая культура.	2	Конспект	
Тема 1.2 Этика и культура поведения	Содержание	2		OK 01, OK 02, OK 06
	Понятия «этика» и «мораль». Профессиональная этика как совокупность моральных норм. Нормы и принципы профессиональной этики. Профессиональные моральные нормы. Принципы этики деловых отношений. Правила этики делового общения. Деловая этика и деловой этикет.	2	Конспект	
Раздел 2. Овладение деловой культурой и общением в профессиональной деятельности				
Тема 2.1. Служебная субординация	Содержание	4/2		<i>OK 01, OK 02, OK 04, OK 05, OK 06, OK 09</i>
	Организационная культура. Этические нормы взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами. Служебная субординация. Правила субординации на рабочем месте. Субординация на работе между коллегами. Субординация на работе между начальником и подчиненным. Ошибки, которые затрудняют соблюдение субординации. Последствия несоблюдения субординации.	2	Конспект	

	В том числе, практических занятий	2		
	Практическое занятие № 1. Кодекс этики и служебного поведения работников организации.	2	Конспект	
Тема 2.2. Деловое общение. Этикет в деловых отношениях.	Содержание	28/10		
	Повышение роли делового общения в современном мире. Деловое общение и его специфика. Характеристики делового общения. Функции, структура, средства общения. Виды общения. Виды коммуникации в общении. Этапы общения. Алгоритмы общения. Иерархия и партнерство в деловом общении.	2	Конспект	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09
	Роль речевого этикета в деловой коммуникации. Факторы формирования речевого этикета. Обстановка общения и этикетные формулы. Основные группы формул речевого этикета. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации. Речевые ситуации утешения, сочувствия, соболезнования. Речевые формулы комплимента, одобрения, похвалы. Невербальные средства коммуникации и речевой этикет.	2	Конспект	
	Конструктивное деловое общение. Слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания. Виды и техники слушания. Эмоции в общении. Психологические приемы расположения к себе. Проксемика. Организация рабочего пространства. Позиции расположения людей при деловом общении.	2	Конспект	
	Деструктивная коммуникация в ситуациях делового общения. Конфликты в деловом общении. Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Источники, причины, виды конфликтов. Способы избегания, разрешения конфликтных ситуаций	2	Конспект	
	Речевое обеспечение деловых контактов. Диалоговое деловое общение. Особенности деловой беседы как вида речевой деятельности. Устойчивые речевые обороты для	2	Конспект	

управления ходом беседы. Собеседование при приеме на работу – как один из видов деловой беседы.			
Телефон в деловой коммуникации. Культура делового общения по телефону. Речевые правила и особенности телефонных разговоров. Речевой этикет в телефонном общении.	2		Конспект
Деловая переписка. Формы обращения. Изложение просьб. Выражение признательности. Способы аргументации в производственных ситуациях. Языковые формулы официальных документов.	2		Конспект
Групповые формы делового общения. Понятие делового совещания. Виды деловых совещаний. Требования к речевому поведению участников делового совещания. Публичное выступление. Психологические особенности публичного выступления. Презентация.	2		Конспект
Роль имиджа в деловом общении. Влияние имиджа человека на деловые отношения в организации. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары. Построение собственного образа. Ошибки в создании и оформлении имиджа. Деловой гардероб. Визитная карточка в деловой жизни.	2		Конспект
В том числе, практических занятий	10		
Практическое занятие № 2. Приветствие, представление, титулование в деловой сфере. Формирование умения устанавливать и поддерживать деловые контакты, используя вербальные и невербальные средства общения.	2		Конспект
Практическое занятие № 3. Правила речевого этикета при разговоре по телефону и при видеообщении с коллегами и партнёрами.	2		Конспект
Практическое занятие № 4. Конфликты и культура их разрешения.	2		Конспект
Практическое занятие № 5. Деловой имидж и	2		Конспект

	репутация - атрибуты успешной профессиональной карьеры.			
	Практическое занятие № 6. Собеседование с работодателем.	2	Конспект	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2		
Всего:		38		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Общепрофессиональных дисциплин»

1 компьютер с выходом в Интернет (с установленным ПО Информационно-правовое обеспечение "Гарант", Программный продукт "МойОфис. Образование", Windows 10 Pro, MicrosoftOfficePro 2016);

1 переносной мультимедиа проектор, переносной экран;

1 Стол для преподавателя

1 Стул для преподавателя

13 Стол ученический

26 Стул ученический

1 Доска

1 Стеллаж для оборудования

1 Стол производственный под оборудование

1 Вешалка для одежды

5 Стенды

3 Плакатница

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основные источники:

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: непосредственный.

2. Кольшкіна, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст: непосредственный.

3. Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст: непосредственный.

4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст: непосредственный.

5. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст]: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Изд. 4-е. – Ростов на Дону: Феникс, 2019. – 317, с. – ISBN 978-5-222-31565-1. Текст: непосредственный

6. Шеламова Г. М. Ш42 Деловая культура и психология общения : учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 18-е изд., стер. —

Москва: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с. ISBN 978-5-4468-8442-1
Текст: непосредственный

Дополнительные источники:

1. Федцов В.Г. Культура сервиса: учебно-практическое пособие для студ. учреждений сред.проф. образования – М.: ПРИОР, 2015
2. Усов В.В. Деловой этикет: Учебное пособие для студ. учреждений сред.проф. образования – М.: ИЦ «Академия», 2015 – 400с.

Электронные источники

1. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
2. Конфликтология
<http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>
3. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p>- правил делового общения и этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами;</p> <p>- основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>- форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</p> <p>- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</p> <p>- особенности делового стиля и имиджа делового человека;</p> <p>- правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</p>	<p>Демонстрирует знание правил делового общения и этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами.</p> <p>Демонстрирует знание основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>- форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.</p> <p>Демонстрирует знание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов.</p> <p>Ориентируется в особенностях делового стиля и имиджа делового человека.</p> <p>Демонстрирует знание правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы.</p> <p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Устный и письменный опрос.</p> <p>Тестирование.</p>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</p> <p>- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</p> <p>- поддерживать бесконфликтное общение в коллективе.</p>	<p>Демонстрирует умение осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета.</p> <p>Демонстрирует умение применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>Демонстрирует умение передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</p> <p>Демонстрирует умение поддерживать бесконфликтное общение в коллективе</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы.</p> <p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Оценка выполнения упражнений и решения ситуационных задач</p>