

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Краюшкина Мария Юлиановна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 02.08.2024 13:11:09  
Уникальный программный ключ:  
5e608be07b9761c0a5e2f0e4ccddb2e4db1e603

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Университетский колледж»  
(АНО ПО «Университетский колледж»)**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины общепрофессионального учебного цикла

**ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

по профессии среднего профессионального образования

**46.01.03 Делопроизводитель**

(код, наименование специальности)

Москва, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины общепрофессионального учебного цикла ОП.01 Деловая культура разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 46.01.03 Делопроизводитель, утвержденного приказом Министерства образования и науки России №857 от 14.11.2023, зарегистрированного в Минюсте России 15.12.2023 № 76432

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	69
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	39
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
практические занятия ( <i>если предусмотрено</i> )	39
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация	*

## 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.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Этическая составляющая деловой культуры</b>			
<b>Тема 1.1. Основные элементы деловой культуры</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 06
	Основные элементы деловой культуры. Влияние менталитета народа на идеологию деловой культуры. Современная российская деловая культура.	2	
<b>Тема 1.2. Этика и культура поведения</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 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	
<b>Раздел 2. Овладение деловой культурой и общением в профессиональной деятельности</b>			
<b>Тема 2.1. Служебная субординация</b>	<b>Содержание</b>	<b>4/2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09
	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.	4	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие № 1.</b> Кодекс этики и служебного поведения работников организации.	6	
<b>Тема 2.2. Деловое общение.</b>	<b>Содержание</b>	<b>28/10</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04,
	<b>Повышение роли делового общения в современном мире.</b> Деловое общение и его специфика. Характеристики делового общения. Функции, структура, средства	4	

<b>Этикет в деловых отношениях.</b>	общения. Виды общения. Виды коммуникации в общении. Этапы общения. Алгоритмы общения. Иерархия и партнерство в деловом общении.		ОК 05, ОК 06, ОК 09
	<b>Роль речевого этикета в деловой коммуникации.</b> 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	
	<b>Конструктивное деловое общение.</b> 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	
	<b>Деструктивная коммуникация в ситуациях делового общения.</b> Конфликты в деловом общении. Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Источники, причины, виды конфликтов. Способы избегания, разрешения конфликтных ситуаций	4	
	<b>Речевое обеспечение деловых контактов. Диалоговое деловое общение.</b> Особенности деловой беседы как вида речевой деятельности. Устойчивые речевые обороты для управления ходом беседы. Собеседование при приеме на работу – как один из видов деловой беседы.	2	
	<b>Телефон в деловой коммуникации.</b> Культура делового общения по телефону. Речевые правила и особенности телефонных разговоров. Речевой этикет в телефонном общении.	4	
	<b>Деловая переписка.</b> Формы обращения. Изложение просьб. Выражение признательности. Способы аргументации в производственных ситуациях. Языковые формулы официальных документов.	2	
	<b>Групповые формы делового общения.</b> Понятие делового совещания. Виды деловых совещаний. Требования к речевому поведению участников делового совещания. Публичное выступление. Психологические особенности публичного выступления. Презентация.	4	
	<b>Роль имиджа в деловом общении. Влияние имиджа человека на деловые отношения в организации.</b> 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	

	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>10</b>	
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Приветствие, представление, титулование в деловой сфере. Формирование умения устанавливать и поддерживать деловые контакты, используя вербальные и невербальные средства общения.	6	
	<b>Практическое занятие № 3.</b> Правила речевого этикета при разговоре по телефону и при видеообщении с коллегами и партнёрами.	6	
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Конфликты и культура их разрешения.	7	
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Деловой имидж и репутация - атрибуты успешной профессиональной карьеры.	8	
	<b>Практическое занятие № 6.</b> Собеседование с работодателем.	6	
<b>Промежуточная аттестация</b>		*	
<b>Всего:</b>		<b>69</b>	



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

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

Кабинет деловой культуры: 1 доска ученическая, 1 рабочее место преподавателя, 20 столов ученических, 40 стульев ученических, 1 проектор, 1 персональный компьютер, 1 трибуна, 1 экран для проектора, 1 шкафсо стеклянными дверками на замке.

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

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

###### **Основная литература:**

1. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>
2. Профессиональная этика: учебное пособие (практикум) / составители Е. А. Терещенко [и др.]. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 92 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92588>
3. Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/108085>
4. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>

###### **Дополнительная литература:**

1. Бобрешова, И. П. Конфликтология: практикум для СПО / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. — Саратов: Профобразование, 2020. — 101 с. — ISBN 978-5-4488-0627-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс

цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91880>

2. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

3. Попов, С. Л. Делопроизводство и секретарская работа на персональном компьютере / С. Л. Попов. — Москва: СОЛОН-ПРЕСС, 2017. — 424 с. — ISBN 978-5-91359-109-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/90403>

4. Семко, И. А. Основы делопроизводства: учебное пособие / И. А. Семко, Л. А. Алтухова. — Ставрополь: Секвойя, 2018. — 119 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92992>

#### **Интернет – ресурсы:**

1. <https://e.lanbook.com> – электронно-библиотечная система учебной и профессиональной литературы «Лань».

2. <https://syntone.ru/> – сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения, также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.

3. <http://window.edu.ru/> – Специализированный информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки».

4. <https://www.psychology.ru/> – информационный сайт «Психология. ru».

5. <https://cyberleninka.ru/> – научная электронная библиотека открытого доступа с удобным поиском литературы по ключевым словам.

6. <https://urait.ru/> – бесплатный образовательный проект «Юрайт-Академия». Доступ к учебным курсам и литературе по широкому спектру дисциплины

7. [www.profspo.ru](http://www.profspo.ru) электронный ресурс цифровой образовательной среды PROФобразование.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<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. 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. Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Устный и письменный опрос. Тестирование.</p>
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<p>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</p>	<p>Демонстрирует умение осуществлять профессиональное общение с</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы. Экспертное наблюдение</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>- поддерживать бесконфликтное общение в коллективе.</li> </ul>	<p>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>за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Оценка выполнения упражнений и решения ситуационных задач</p>
--	--	--

## **5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае обучения в колледже инвалидов и (или) лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы), а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в

устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия колледжа обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений).

На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).