Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 10.06.2024 13:45:36
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Министерство науки и высшего образования российской федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Профессия СПО 46.01.03 Делопроизводитель

Квалификация Делопроизводитель

2024

Методические указания для практических занятий по дисциплине ОП.01 «Деловая культура» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации Делопроизводитель. Предназначены для студентов, обучающихся по профессии: 46.01.03 Делопроизводитель.

Рассмотрено на заседании ПЦК Колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

Протокол № ___ от «__» _____20___г.

Составитель _____ Н.А. Пархоменко

Директор колледжа _____ З.А. Михалина

Пояснительная записка

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по ОП.01 «Деловая культура» в соответствии с ФГОС по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

Целью освоения дисциплины Деловая культура является формирование набора профессиональных компетенций будущего специалиста по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен: **уметь:**

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;

знать:

- правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению;
- психологические основы общения;
- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе;
- отношения руководителя и подчиненных;
- нормы речевого этикета в деловом общении.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.

Тема 1. Общие закономерности межличностных отношений.

Цель работы: формирование представления о деловом общении

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Формы общения. Коммуникации в менеджменте

Задание 2.

Понятие, сущность делового общения. Правила делового разговора.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деловом общении, которое является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми, а также в профессиональной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: деловые коммуникации, деловое общение.

Задания и вопросы для контроля:

1.Планирование программы межличностных отношений.

2.Проблемы в межличностных отношениях.

3. Отношения между людьми.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2.

Тема 2. Основы риторики.

Цель работы: формирование представления об управлении деловым общением.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Общее понятие риторики.

. Задание 2.

Выразительная деловая речь.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об управление общением — это многообразные формы и методы управления взаимодействием людей. В процессе делового общения происходит восприятие людьми каких-то сведений, настроений, распространение или пресечение слухов, поддержка или развенчание источника информации. Вполне понятно, что все деловые люди должны владеть техникой живого контакта, как на индивидуальном, так и на коллективном уровне, а также уметь обращаться со словом. Все это невозможно осуществить без коммуникативной техники общения, степень владения которой является самым главным критерием профессиональной пригодности работника. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1.Основы риторики.

2.Культура речи и манеры поведения.

3.Этика использования средств выразительности деловой речи.

4.Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной.

5.Преимущества устного выступления.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3.

Тема 3. Этика приветствий и представлений.

Цель работы: формирование представления об этики приветствий и представлений.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Понятие этики приветствий и представлений;

Задание 2.

Значение приветствий в деловом мире;

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о важности правильного приветствия в деловой среде. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Приветствие и представление.

Задания и вопросы для контроля:

1.Основное правило представления незнакомых людей друг другу.

2.Основные правила рукопожатий.

3.Этикетные ситуации и интонации при приветствии.

4 Пауза в разговоре при деловой встрече.

5. Представление во время первой встречи двух делегаций..

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4.

Тема 4. Внешний облик делового человека.

Цель работы: формирование представления о внешнем облике делового человека

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Формирование облика делового человека.

Задание 2.

Составляющие облика делового человека.

Задание 3.

Деловой костюм и аксессуары.

Методические рекомендации

Студент должен знать правила формирования облика делового человека. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Аксессуары. Деловой костюм.

Задания и вопросы для контроля:

1. Одежда, обувь.
2. Голос.
3. Косметика.
4. Украшения и аксессуары.
5. Повседневная и праздничная одежда.
6. Правила ношения одежды и служебный этикет.
7. Советы имиджмейкеров и нормы служебного этикета.
8. Цвета в одежде.
9. Одежда делового человека..

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5.

Тема 5. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

Цель работы: формирование представления о подготовке и проведении деловой беседы.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Психологические аспекты при представлении информации;

Задание 2.

Ведение деловых бесед, деловых переговоров, совещаний;

Задание 3.

Анализ личности партнера по невербальному поведению.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деловой беседе — самой распространенной форме делового общения. В процессе нее рассматриваются вопросы устройства на работу, предложения о сотрудничестве, совершаются сделки купли-продажи и т.д. Проведение деловой беседы — это проверка нашего умения устанавливать контакт с собеседником, ясно и убедительно излагать свои мысли, слушать и слышать то, что говорит партнер, выбирать наилучшию психологическую позицию в общении, словом, насколько мы владеем культурой делового общения.. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1.Задачи деловой беседы.

2.Правила проведения деловых бесед.

3.Планирование замечаний собеседников.

4.Запрещенные приемы во время деловой беседы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6.

Тема 6. Этические нормы телефонного разговора.

Цель работы: формирование представления об этических нормах телефонного разговора.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6,7.

Задание 1.

Изучить значение телефонного делового разговора.

Задание 2.

Этикет телефонного разговора.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях значения телефонного общения для современных деловых людей трудно переоценить, поскольку это самый простой способ быстрого установления контакта, телексы, телетайпы, факсы лишь дополняют его. По телефону ведутся важные переговоры, назначаются встречи, даже заключаются сделки. Умение деловых людей грамотно вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на реноме фирмы, организации, предприятия, которую они представляют. Соблюдая правила этикета при телефонном разговоре, вы демонстрируете не только свой деловой профессионализм, но и общую культуру, образованность. Телефонные переговоры можно рассматривать как специфический случай проведения деловой беседы. Исходя из этого, следует сделать два вывода. Во-первых, правила подготовки и проведения деловой беседы во многом сохраняют свою значимость при ведении телефонных переговоров. Во-вторых, телефонный разговор обладает целым рядом отличительных особенностей по сравнению с очной беседой.. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Сходства и различия между очной деловой беседой и телефонным разговором.

2.Специфика телефонного разговора.

3.Домашний и офисный деловые звонки.

4.Корпоративные стандарты телефонного разговора.

5.Этические нормы телефонного разговора, "телефонная улыбка".

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7.

Тема 7. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.

Цель работы: формирование представления о конструктивной критике и принципах восприятия критики.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

сущность, понятие конфликта в деловой коммуникации;

Задание 2.

формы, виды, методы разрешения конфликтов в деловой коммуникации;

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах конструктивных переговоров, содержащих возможность критического анализа ситуации. Критика является положительным фактором в переговорном процессе, за исключением тех случаев, когда она служит деструктивным целям. Сосредоточьте критику не на личностях, а на фактах. Если критика в адрес партнера приобретает одиозное содержание, высказаны негативные характеристики, то подобная критика не способствует развитию переговорного процесса, а напротив, создает на переговорах деструктивную атмосферу. Негативные оценочные суждения вызывают защитную реакцию со стороны оппонента, в адрес которого прозвучала критика.и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

Критика — неотъемлемый атрибут управленческой деятельности.

2.Правила конструктивной критики.

3. Эффективность критики.

4.Критика - как отрицательный момент в работе конструктивного элемента управления.

5.Советы руководителю по действенной критике подчиненных.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8.

Тема 8. Проведения переговоров с деловым партнёром.

Цель работы: формирование представления о проведении переговоров с деловым партнёром.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Сущность, понятие особенностей деловых переговоров;

Задание 2.

Общекультурные и культурно (национально) специфические особенности делового общения.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах деловых переговоров представляющих собой особый вид коммуникации между бизнесменами, который жестко регламентируется негласными правилами этики. Основная цель переговоров состоит в нахождении взаимовыгодного варианта сотрудничества для обеих сторон. Удачное проведение переговоров – это гарантия заключения выгодной сделки и возможности долгосрочного сотрудничества. Как правило, деловые партнеры редко проводят переговоры в равных условиях: один из них более заинтересован в сотрудничестве и готов идти на уступки. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать термин: Деловые переговоры

Задания и вопросы для контроля:

1.Переговоры позиционные и принципиальны.

2.Время и место проведения переговоров.

3.Этикет проведения переговоров.

4.Подготовка переговоров.

5.Дипломатический этикет и переговоры.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9.

Тема 9. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.

Цель работы: формирование представления о правилах подготовки и проведения служебных совещаний.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Сущность, понятие этикета и протокола официальных мероприятий;

Задание 2.

Формы, виды этикета и протокола официальных мероприятий;.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса проведения служебных совещаний. Служебные совещания – один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, один из инструментов управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом. Проведение служебных совещаний может рассматриваться как один из способов управления мотивацией. Поэтому пренебрежение совещаниями является характерной ошибкой руководителя. Однако в вопросе организации служебных совещаний следует остерегаться другой крайности – их чрезмерного количества и длительности. Действенность совещания должна восприниматься в качестве

этической нормы работы в коллективе, существенным актом внимания и уважительного отношения к сотрудникам со стороны организаторов совещания, которые, в свою очередь, должны: четко определить целевую направленность и предмет совещания; выбрать его оптимальный регламент; не сводить совещание к решению частных вопросов, которые можно решить «в рабочем порядке».Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать термины: Организация, координация, делегирование.

Задания и вопросы для контроля:

1.Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
2. Понятие и сущность служебных совещаний.
3. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний.
4. Виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
5. Задачи, подлежащие решению при подготовке совещания.

Рекомендуемая литература

Основные печатные издания:

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. Мандель, Б.Р. Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 390 с. (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4475-8177-0 — Текст: непосредственный.

Основные электронные издания:

1. Мандель, Б.Р. Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 390 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496625 . – ISBN 978-5-4475-8177-0. – DOI 10.23681/496625. – Текст: электронный.

2. Баландина, О.В. Основы деловой культуры: учебное пособие: [12+] / О.В. Баландина. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 143 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1457-6. – Текст: электронный.

3. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для СПО/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2020. — 217 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/92150.html.— ЭБС «IPRbooks

Дополнительные источники:

1. Бабаева А.В. Деловое общение и деловой этикет [Электронный ресурс]/ Бабаева А.В., Мамина Р.И.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Петрополис, 2019.— 192 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/84671.html.— ЭБС «IPRbooks»

2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Лихолетов В.В.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Интермедия, 2020. — 167 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/95263.html.— ЭБС «IPRbooks»