Государственное автономное учреждение
Калининградской области
Профессиональная образовательная организация
«Колледж сервиса и туризма»

Подписан: Алукриева Алена Сергеевна
DN: C=RU, OU=Директор, O=ГАУ КО ПОО КСТ, CN=Алукриева Алена Сергеевна, E=gauspo_kst@mail.ru
Местоположение: г. Калининград
Дата: 2021-10-11 15:02:16

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ КО ПОО КСТ
_____ Бугакова Т.А.
«01» 09 2018 год

Рабочая программа дисциплины

«Основы деловой культуры»

г. Калининград

Тематический план дисциплины «Основы деловой культуры».

№	Темы	Кол-во часов	в том числе	
			Теоретические	Практические
1.	Этика делового общения	2	2	
2.	Служебный этикет. Служебные обязанности	2	1	1
3.	Конфликтные ситуации в деловом общении	2	1	1
4.	Деловые контакты. Деловые беседы, переговоры	2(1 час зачет)	2	
	Итого:	**8**	**6**	**2**

Тема 1. Этика делового общения

Правила делового общения. Правила защиты конфиденциальной служебной информации. Установка контакта с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров. Учет посетителей и оформление пропусков. Регистрация поступающих телефонных звонков. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей.

Тема 2. Служебный этикет. Служебные обязанности.

Правила организации приема посетителей. Правила организации приемов в офисе. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним. Правила речевого этикета. Правила сервировки чайного (кофейного) стола. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки). Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону. Организация и бронирование переговорных комнат. Координация работы курьеров и водителей организации. Использование установленных правил и процедур

коммуникации внутри организации. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами. Функции, задачи, структура организации. Требования охраны труда.

Практическая работа № 1 Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками, общение с посетителями.

Тема 3. Конфликтные ситуации в деловом общении.

Принятие меры по разрешению конфликтных ситуаций. Сглаживание конфликтных и сложных ситуации межличностного взаимодействия. Создание положительного имиджа организации.

Практическая работа № 2 Формула конфликта

Тема 4. Деловые контакты. Деловые беседы, переговоры.

Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации. Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание. Деловые беседы и переговоры.

Условия реализации учебной дисциплины

1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличие учебного кабинета для медицинских работ.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по количеству слушателей;
- доска;
- маркеры.

Технические средства обучения;

- компьютер;
- проектор.

2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1.Аминов И.И. Психология делового общения. –М.: ОМЕГА-Л., 2011.

2.Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.

3.Фомин Ю.А. Психология делового общения. –Мн., 2003.

4.Золотая книга этикета / Авт.-сост. Андреев В.Ф., М., 2004.

5.Этикет и стиль: большая энциклопедия. –М.: Эксмо; Саратов, 2010.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Основы деловой культуры»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения зачета.

Результаты обучения (освоения умения, усвоенные знания)
Знать:
правила речевого этикета этика делового общения требования охраны труда правила защиты конфиденциальной служебной информации
Уметь:
осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета
применять мастерство эффективного общения в профессиональной деятельности
организовать прием в офисе

передавать информацию устно и письменно с соблюдением культуры речи
создавать и соблюдать имидж делового человека
организовывать деловое общение подчиненных

Государственное автономное учреждение
Калининградской области
Профессиональная образовательная организация
«Колледж сервиса и туризма»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ КО ПОО КСТ
_____ Бугакова Т.А.
«01» 09 2019 год

Рабочая программа дисциплины

«Основы редактирования документов»

г. Калининград

Тематический план дисциплины «Основы редактирования документов»

№	Темы	Количество часов	в том числе	
			теоретические	практические
1	**Виды текстов. Служебный документ. Задачи и способы редактирования документа.**	**6**	**2**	**4**
1.1	Введение. Предмет и задачи редактирования. Унификация текстов служебных документов	2	2	
1.2	Инструктаж. Изучение клавиатуры. Основные правила письма текста. Грамматические особенности официально-делового стиля	2		2
1.3	Оформление документов Редактирование заданного текста. Расчет и оформление таблиц. Оформление бланков	2		2
	Зачет	**2**		**2**
	Итого	**8**	**2**	**6**

1 Виды текстов. Служебный документ. Задачи и способы редактирования документа.

Введение. Предмет и задачи редактирования. Унификация текстов служебных документов.

О понятиях «документ», «служебный документ». Текст служебного документа. Виды текстов: традиционный (линейный), формализованный (трафарет, анкета, таблица).

Официально-деловой стиль.

Особенности стиля. Грамматические особенности официально-делового стиля

Практическая работа.

Определение стиля заданного текста по функциональным признакам. Характеристика официально-делового стиля на практическом материале. Фразеология деловой речи. Редактирование заданного текста.

Методическое обеспечение

1. Информатика. 10-11класс/ Под ред. Н.В.Макаровой. – СПб: Питер, 2015. – 300с.:ил.

2. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: учеб.пособие/ О.В.Сологуб. – 3-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2011. – 207 с.: табл.

3.Электронное делопроизводство и канцелярия

4. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

5. Примерная инструкция Минобразования РФ "По делопроизводству Словарь по разделу «Делопроизводство» в государственных органах управления образованием субъектов Российской Федерации" (утв. Минобразованием РФ 6 мая 2012 г.)

Государственное автономное учреждение
Калининградской области
Профессиональная образовательная организация
«Колледж сервиса и туризма»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ КО ПОО КСТ
_____ Бугакова Т.А.
«01» 09 2018 год

Рабочая программа дисциплины

«Документы и делопроизводство»

г. Калининград

Тематический план дисциплины «Документы и делопроизводство»

№	Темы	Количество часов	в том числе	
			теоретические	практические
1	**Задачи делопроизводства. История становления и развития делопроизводства в России**	**2**	**2**	
1.1	Введение. Нормативно – методическая база делопроизводства. Формы организации делопроизводства	2	2	
2	**Виды документации**	**6**	**6**	
2.1	Понятие о классификации документов. Организационно-правовые документы. Унификация и стандартизация документов Системы документации.	2	2	
2.2	Организация делопроизводства по обращениям граждан. Организация оперативного хранения документов. Экспертиза ценности документов. Подготовка дел к архивному хранению	2	2	
2.3	Организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы, документы по личному составу.	2	2	
3	**Документооборот и классификация деловых документов**	**6**	**6**	
3.1	Классификация деловых документов и документооборота. Основные понятия. Требования к организации документооборота	2	2	
3.2	Организация приема и обработки документов. Журнал записи посетителей, журнал разъездов курьеров организации и маршрутов водителей, журнал разъездов работников организации	2	2	

3.3	Организация контроля исполнения документов. Организация работы с документами, содержащими гриф ограничения доступа к ним	2	2	
4	**Реквизиты деловых документов.**	**6**		**6**
4.1	Бланки деловых документов. Формуляр	2		2
4.2	Правила оформления реквизитов. Примеры оформления некоторых реквизитов	2		2
4.3.	Составление и оформление основных видов документов в документообороте организации	2		2
5	**Виды документопотоков**	**6**		**6**
5.1	Прием и обработка поступающих документов. Регистрация и индексация документов. Формы регистрации документов. Ведение учетных регистрационных форм.	2		2
5.2	Прием и обработка исходящих документов. Прием и обработка внутренних документов. Регистрация и индексация документов. Порядок прохождения создаваемых документов	2		2
5.3	Контроль исполнения документов Осуществление контроля исполнения поручений руководителя сотрудниками	2		2
6	**Резюме. Заявления**	**6**	**2**	**4**
6.1	Общие требования к резюме. Виды резюме. Языковые формулы для резюме	2	2	
6.2	Составление резюме для руководителей Составление резюме для менеджеров, сотрудников. Составление резюме для прочих категорий работников, фрилансеры и	2		2

	др.			
6.3	Оформление заявления.	2		2
7	**Практическая работа №1**	**6**		**6**
7.1	Задание 1. Составьте и оформите приказы по основной деятельности, и другие распорядительные документы, необходимые в данных управленческих ситуациях.	2		2
7.2	Задание 2. Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в следующих управленческих ситуациях.	2		2
7.3	Задание 3. Составьте и оформите протоколы, необходимые в следующих управленческих ситуациях.	2		2
8	**Формирование дел. Номенклатура дел**	**6**	**2**	**4**
8.1	Понятие и виды номенклатуры дел. Основные требования к составлению номенклатуры дел	2	2	
8.2	Формирование дел. Основные понятия. Систематизация заголовков дел в номенклатуре	2		2
8.3	Правила и сроки хранения дел. Требования при хранении дел.	2		2
9	**Документы по личному составу**	**6**	**6**	
9.1	Понятие и виды документов по личному составу. Документация, связанная с комплектованием персонала организации и с процессом движения персонала в период работы в организации	2	2	
9.2	Документация, связанная с отношением к трудовому процессу и прекращением отношений работника	2	2	
9.3	Документация, связанная с трудовыми отношения для отдельных категорий	2	2	

	работников (особые условия труда, вредность, ученики, беременные и т.д.)			
10	**Оформление документов**	**6**		**6**
10.1	Оформление актов. Оформление доверенности	2		2
10.2	Оформление трудовых отношений. Оформление служебных писем	2		2
10.3	Выполнение работ по компьютерной подготовке и обработке документов	2		2
11	**Практическая работа № 2**	**6**		**6**
11.1	Задание 1. Составьте и оформите акты.	2		2
11.2	Задание 2. Составьте и оформите справки по личному составу, необходимые в данных управленческих ситуациях, приказы по личному составу, необходимые в данных управленческих ситуациях	2		2
11.3	Задание 3. Составьте и оформите служебные письма	2		2
	Зачет	**2**		**2**
	Итого:	**64**	**30**	**34**

Тема 1. Задачи делопроизводства. История становления и развития делопроизводства в России

1.1 Введение. Нормативно – методическая база делопроизводства. Формы организации делопроизводства

История становления и развития делопроизводства в России. Основные понятия. Делопроизводство. Информационные технологии как средство повышения эффективности делопроизводства. Эффективность делопроизводства

Тема 2. Виды документации

2.1 Понятие о классификации документов. Организационно-правовые документы. Унификация и стандартизация документов Системы документации.

Классификация документов. Организационные документы: Уставы, Положения. Инструкции.

2.2 Организация делопроизводства по обращениям граждан. Организация оперативного хранения документов. Экспертиза ценности документов. Подготовка дел к архивному хранению

2.3 Организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы, документы по личному составу. Организационно-распорядительная документация

Организационно-распорядительная документация. Распорядительные документы: постановления, решения, распоряжения, уставы, положения, приказы, инструкции, протоколы, докладные и объяснительные записки, акты, отчёты и др. Стадии подготовки распорядительных документов. Текст распорядительного документа.

Тема 3. Документооборот и классификация деловых документов

3.1 Классификация деловых документов и документооборота. Основные понятия. Требования к организации документооборота

Основные понятия. Документооборот. Канцелярия. Специалисты и технические исполнители

3.2 Организация приема и обработки документов. Журнал записи посетителей, журнал разъездов курьеров организации и маршрутов водителей, журнал разъездов работников организации

3.3 Организация контроля исполнения документов. Организация работы с документами, содержащими гриф ограничения доступа к ним

Тема 4. Реквизиты деловых документов.

1.1. Бланки деловых документов. Формуляр

Единые требования и правила оформления деловых документов, которые установлены государственными нормативными актами – стандартами. Схема расположения реквизитов на бланке формата А4 и А5.

4.2 Правила оформления реквизитов. Примеры оформления некоторых реквизитов

Реквизиты. ГОСТ Р 6.30-2003. Правильное оформление таких реквизитов, как дата, подпись, печать, регистрационный номер документа, гриф утверждения, которые придают документу юридическую силу

4.3. Составление и оформление основных видов документов в документообороте организации

Бланк документа. Формуляр документа - набор реквизитов в документе, расположенных в установленной стандартом последовательности.

Правила оформления реквизитов и примеры оформления некоторых реквизитов

Примеры оформления документа в соответствии со следующими положениями.

1. В документе реквизиты отделяются друг от друга 2-3 межстрочными интервалами.

2. При подготовке документов рекомендуется применять текстовый редактор WordforWindows версии от 6.0 и выше с использованием шрифтов TimesNewRomanCyr размером № 12 (для оформления табличных материалов), 13,14,15, Times DL размером № 12,13, 14. (Рекомендация типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти.)

3. При оформлении документов на двух и более страницах вторая и последующие страницы должны быть пронумерованы. Номера страниц должны быть проставлены посередине верхнего поля листа арабскими цифрами без слова страница и знаков препинания.

Тема 5. Виды документопотоков.

5.1 Прием и обработка поступающих документов. Регистрация и индексация документов. Формы регистрации документов. Ведение учетных регистрационных форм.

Значение и общие правила регистрации документов.

5.2 Регистрация входящих и исходящих документов. Прием и обработка исходящих документов. Прием и обработка внутренних документов. Регистрация и индексация документов. Порядок прохождения создаваемых документов

Организация регистрации документов на предприятии. Составление, ведение и использование в работе учётных документов. Оценка результатов в рамках поставленных задач

5.3 Контроль исполнения документов Осуществление контроля исполнения поручений руководителя сотрудниками.

Важность контроля исполнения документов.

Тема 6. Резюме. Заявления

6.1 Общие требования к резюме. Виды резюме. Языковые формулы для резюме

Резюме содержит: название вида документа; дату; указание фамилии; имени; отчества; должности и почтового адреса претендента, телефона; текст и подпись

6.2 Составление резюме для руководителей Составление резюме для менеджеров, сотрудников. Составление резюме для прочих категорий работников, фрилансеры и др.

Варианты составления резюме для разных категорий сотрудников.

6.3 Оформление заявления.

Примеры оформления заявлений. Оформите заявление на имя СХПК «Сырдыкаартык» Р.О. Ивановой.

Тема 7. Практическая работа № 1.

Задание 1. Составьте и оформите приказы по основной деятельности, и другие распорядительные документы, необходимые в данных управленческих ситуациях.

Задание 2. Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в следующих управленческих ситуациях.

Задание 3. Составьте и оформите протоколы, необходимые в следующих управленческих ситуациях.

Тема 8. Формирование дел Номенклатура дел.

8.1 Понятие и виды номенклатуры дел. Основные требования к составлению номенклатуры дел

Дело.

8.2 Формирование дел. Основные понятия. Систематизация заголовков дел в номенклатуре

Формирование дел централизованно по месту регистрации документов (в канцелярии или у секретаря).

8.3 Правила и сроки хранения дел. Требования при хранении дел.

Стандарты.

Тема 9. Документы по личному составу

9.1 Понятие и виды документов по личному составу. Документация, связанная с комплектованием персонала организации и с процессом движения персонала в период работы в организации

Приказы по личному составу: прием, увольнение и перевод сотрудников предприятия.

9.2 Документация, связанная с отношением к трудовому процессу и прекращением отношений работника

Заключение трудового контракта с работниками

9.3 Документация, связанная с трудовыми отношения для отдельных категорий работников (особые условия труда, вредность, ученики, беременные и т.д.)

Оформление приказов по личному составу на бланках предприятия для внутренних документов.

Тема 10. Оформление документов

10.1 Оформление актов. Оформление доверенности

Примеры оформления доверенности

10.2 Оформление трудовых отношений. Оформление служебных писем

Примеры оформления служебных писем.

10.3 Выполнение работ по компьютерной подготовке и обработке документов

Электронный формат оформления документов.

Тема 11. Практическая работа № 2

Задание 1. Составьте и оформите акты.

Задание 2. Составьте и оформите справки по личному составу, необходимые в данных управленческих ситуациях, приказы по личному составу, необходимые в данных управленческих ситуациях.

Задание 3. Составьте и оформите служебные письма

Методическое обеспечение:

1. Информатика. 10-11класс/ Под ред. Н.В.Макаровой. – СПб: Питер, 2015. – 300с.:ил.

2. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: учеб.пособие/ О.В.Сологуб. – 3-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2011. – 207 с.: табл.

3.Электронное делопроизводство и канцелярия

4. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

5. Примерная инструкция Минобразования РФ "По делопроизводству

Словарь по разделу «Делопроизводство» в государственных органах

управления образованием субъектов Российской Федерации" (утв. Минобразованием РФ 6 мая 2012 г.)

Государственное автономное учреждение
Калининградской области
Профессиональная образовательная организация
«Колледж сервиса и туризма»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ КО ПОО КСТ
_____ Бугакова Т.А.
«09» 09 20/8 год

Рабочая программа дисциплины

«Информационные технологии, Компьютеризация делопроизводства»

г. Калининград

Тематический план дисциплины
«Информационные технологии. Компьютеризация делопроизводства»

№	Темы	Количество часов	в том числе	
			теоретические	практические занятия
1	**Информационные и коммуникационные технологии. Использование информационных систем в делопроизводстве**	**18**	**2**	**16**
1.1	Определение ИКТ. Инструментарий ИКТ. Составляющие ИКТ.	2	2	
1.2	Определение информационных ресурсов. Пакеты прикладных программ в делопроизводстве	2		2
1.3	Применение ИКТ в делопроизводстве. Экспертные системы в делопроизводстве. Системы моделирования и прогнозирования в делопроизводстве.	2		2
1.4	Технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи	2		2
1.5	Современные средства сбора, обработки и передачи информации	2		2

1.6	Применение средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации	2		2
1.7	ИКТ и обеспечение конфиденциальности информации	2		2
	Зачет	**4**		**4**
	Итого	**18**	**2**	**16**

1 Информационные и коммуникационные технологии.

Использование информационных систем в делопроизводстве

Определение информационной технологии. Отличие обычной и новой информационных технологий. Инструментарий информационной технологии. Виды информационных технологий. Методы работы с ними.

Использование информационных систем в зависимости от уровня управления: оперативный (операционный), тактический (функциональный), стратегический.

Использование информационных систем в делопроизводстве.

Практическая работа.

Работа с документами в тестовом редакторе MSWord, LibreOfficeWriter

Работа в табличном процессоре MS Excel, LibreOfficeCalc.

Методическое обеспечение

Основная:

В.В. Сапков Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. – М.: Издательский центр «Академия», 2012

Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Михеева Е.В. Практикум по информационным технологиям в профессиональной деятельности. – М.: Издательский центр «Академия», 2010

Дополнительная:

Баловсяк Н.В. Office 2007. – СПб.: Питер, 2012.

Киселев С.В., Киселев И.Л. Современные офисные технологии: Учебное пособие для 10-11 кл. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.

Левин А. Самоучитель работы в Windows. - М.: Нолидж, 2013

Средства обучения: Компьютеры, принтеры, сканеры, видеопроектор, диски, учебники, средства Интернет.