МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ

ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

«ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ

КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ М. МАТУСОВСКОГО»

**Цикловая комиссия «Библиотечных дисциплин и делопроизводства**»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОСНОВЫ ОФИСНОГО СЕРВИСА»

Специальность \_\_\_\_\_5.02010501 «Делопроизводство»\_

(шифр и название специальности)

Отделение \_\_\_\_КУЛЬТУРЫ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(название отделения)

## 1 курс

г. Луганск

# ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателей | Отрасль знаний, образовательно-квалификационный уровень | Характеристика учебной дисциплины | |
| **Дневная форма обучения** | **Заочная форма обучения** |
| Количество кредитов -1 | Отрасль знаний  0201 «Культура»  (шифр и название) | Нормативная  (по выбору) | |
| Темы – 17 | Специальность: 5.02010501 «Делопроизводство» | **Год подготовки:** | |
| 1-й |  |
| **Семестр** | |
| Общее количество часов - 54 | 1-й |  |
| **Лекции** | |
| Количество часов для дневной формы обучения  аудиторных –34  самостоятельная работа студента -20 | Образовательно-квалификационный уровень:  Младший специалист | 10 ч |  |
| **Практические, семинарские** | |
| 24 ч |  |
| **Самостоятельная работа** | |
| 20 ч |  |
| **Индивидуальные занятия** | |
| Вид контроля: диф зачет | |

1. **ЦЕЛЬ И ЗАДАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Курс «Основы офисного сервиса» нацеливает студентов к деловому общению, этикету. Дисциплина направлена на формирование основ делового этикета.

Основные задачи курса ознакомление с историей этикета, национальными особенностями общения; дать студентам основные понятия делового этикета и протокола, культуры речи и телефонного общения, основными видами деловых приемов и их организации.

В результате изучения учебной дисциплины студент обязан

знать: основы этикета, знать особенности офисного общения, телефонных переговоров и организации необходимых мероприятий.

уметь: самостоятельным образом использовать полученные знания в ходе данной дисциплины.

1. **ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тема 1.** Введение. Предмет и задачи курса. Этикет и протокол.

**Тема 2.** Основы деловой этики.

**Тема 3.** Культура речи и правила публичного выступления.

**Тема 4.** Гостеприимство: правила приема гостей.

**Тема 5.** Культура визита в гости.

**Тема6.** Искусство делать подарки.

**Тема 7.** Этикет телефонной общения.

**Тема 8.** Теоретические аспекты изучения особенностей невербального общения.

**Тема9.**  Коммуникативные средства общения - мимика, позы, жесты.

**Тема 10.** Этика, психология и культура делового общения.

**Тема 11.** Особенности делового общения. Виды, формы, правила.

**Тема 12.** Основные виды деловых приемов.

**Тема13.** Организация деловых приемов.

**Тема 14.** Проведение деловых приемов.

**Тема15.** Правила оформления делового письма.

**Тема16.** Типы деловых писем.

**Тема17.** Речевой этикет деловой переписки.

1. **СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название разделов и тем | Количество часов | | | | | | | | | |
| Дневная форма | | | | | Заочная форма | | | | |
| Всего | В том числе | | | | Всего | В том числе | | | |
| л | п | инд | с.р. | л | п | инд | с.р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 12 | 13 |
| Тема 1. Введение. Предмет и задачи курса. Этикет и протокол. | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тема 2. Основы деловой этики. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема 3. Культура речи и правила публичного выступления. | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тема 4. Гостеприимство: правила приема гостей. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема 5. Культура визита в гости. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема6. Искусство делать подарки. | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| Тема 7. Этикет телефонной общения. | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тема 8. Теоретические аспекты изучения особенностей невербального общения. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема9. Коммуникативные средства общения - мимика, позы, жесты. | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тема 10. Этика, психология и культура делового общения. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема 11. Особенности делового общения. Виды, формы, правила. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема 12. Основные виды деловых приемов. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема13. Организация деловых приемов. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема 14. Проведение деловых приемов. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема15. Правила оформления делового письма. | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тема16. Типы деловых писем. | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| Тема17. Речевой этикет деловой переписки. | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| **Всего** | **54** | **10** | **24** |  | **20** |  |  |  |  |  |

1. **ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Название темы | Количество часов |
| 1 | Основы деловой этики. | 2 |
| 2 | Гостеприимство: правила приема гостей. | 2 |
| 3 | Культура визита в гости. | 2 |
| 4 | Искусство делать подарки. | 2 |
| 5 | Теоретические аспекты изучения особенностей невербального общения. | 2 |
| 6 | Этика, психология и культура делового общения. | 2 |
| 7 | Особенности делового общения. Виды, формы, правила. | 2 |
| 8 | Основные виды деловых приемов. | 2 |
| 9 | Организация деловых приемов. | 2 |
| 10 | Проведение деловых приемов. | 2 |
| 11 | Типы деловых писем. | 2 |
| 12 | Речевой этикет деловой переписки. | 2 |
|  | **Всего** | **24** |

1. **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Название темы | Количество часов |
| 1 | Основы деловой этики. | 2 |
| 2 | Гостеприимство: правила приема гостей. | 2 |
| 3 | Культура визита в гости. | 2 |
| 4 | Теоретические аспекты изучения особенностей невербального общения. | 2 |
| 5 | Этика, психология и культура делового общения. | 2 |
| 6 | Особенности делового общения. Виды, формы, правила. | 2 |
| 7 | Основные виды деловых приемов. | 2 |
| 8 | Организация деловых приемов. | 2 |
| 9 | Проведение деловых приемов. | 2 |
| 10 | Типы деловых писем. | 2 |
| **Всего** | | **20** |

**7. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ**

        Словесные, наглядные, практические.

**8. МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ**

Устный контроль, письменный контроль, практический контроль, и тому подобное.

**9. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Учебно-методический комплекс, методическая литература

**10. РЕКОМЕНДОВАНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. **Деловое общение. Деловой этикет** : учеб. пособ. для студ. вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ, 2005. — 431 с. — 5-238-00654-3.
2. Баева О.А. **Ораторское искусство и деловое общение** : учеб. пособ. — 5-е изд., стер. — М. : Новое знание, 2005. — 368 c/. — 5-94735-067-Х.

Шифр: 83.7

1. Колесникова Н.Л. **Деловое общение**. — 7-е изд. — М. : Флинта, 2009. — 152 с. — 978-5-89349-521-8.

Шифр: 60.524

1. Коробейникова Л.С. **Деловое общение** / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина. — Воронеж, 2004. — 57 с.
2. Самыгин С. И., Руденко А. М. **Деловое общение** : учебное пособие / С. И. Самыгин. — 4-е изд., стер. — М. : Кнорус, 2013. — 440 с. — Бакалавриат. — 978-5-406-02933-6.
3. **Деловое письмо** : Учебно-справочное пособие / Авт.- сост. И. Н. Кузнецов. — 4-е изд. — М. : Дашков и К°, 2012. — 196 c. — 978-5-394-01610-3.
4. **Деловое письмо** : учебно-справочное пособие / Авт.- сост. И. Н. Кузнецов. — 5-е изд. — М. : Дашков и К°, 2013. — 196 c. — 978-5-394-01610-3.
5. Анодина Н. Н. **Деловое письмо: методика составления и правила оформления** : практ. пособие / Н. Н. Анодина. — 7-е изд., испр. — М. : Омега-Л, 2012. — 94 с. : табл. — Делопроизводство. — 978-5-370-02733-8.

Шифр: 60.844