

*Приложение 3.16
к образовательной программе
по профессии
11.01.08 Оператор связи*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 11.01.08 Оператор связи, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 г. № 876, зарегистрировано в Минюсте РФ 20.08.2013 г, № 29553, с изменением, внесенным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.07.2015 г. № 754 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18.08.2015, регистрационный № 38582)

Рабочая программа рассмотрена на заседании ЦК радиосвязи и телекоммуникационных систем протокол № 11 от «15» июня 2022 г.

Председатель ЦК

 Т.М. Белкина

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УМР

 /Т.Б. Балобанова

« 16 » 06 2022 г.

Рабочую программу разработал:

преподаватель высшей квалификационной категории, инженер-экономист, практический психолог, преподаватель профессионального обучения, профессионального образования и ДПО по профилю педагогической деятельности в области инженерного дела, технологий и технических наук

 Н.Н. Долгова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2 структура и содержание учебной дисциплины	6
3 условия реализации программы учебной дисциплины	9
4 контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

1.1. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы: учебная дисциплина ОП.03 Деловая культура входит в общепрофессиональный учебный цикл.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

Код ПК, ОК	Уметь	Знать	Практический опыт
ПК 1.1 – ПК 5.3 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7	– системно действовать в профессиональной ситуации; – позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами.	– основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов; – нормы отношения и поведения в коллективе; – принципы управления деловым общением.	– соблюдения алгоритма действий в профессиональной ситуации; – позитивного взаимодействия со студентами, преподавателями в ходе обучения.

В результате изучения учебной дисциплины создаются условия для формирования общих и профессиональных компетенций (далее – ОК и ПК):

Код	Наименование компетенций
ОК1	Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК2	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
ОК3	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
ОК4	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК6	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
ОК7	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
ПК 1.1	Соблюдать порядок контроля, обработки, отправки, вручения почтовых отправлений с уведомлением о вручении и почтовых отправлений о вручении, с наложенным платежом.
ПК 1.2	Соблюдать порядок приема, обработки, направлений отправки, выдачи и контроля внутренних и международных почтовых отправлений, «Отправлений 1 класса», интерактивных почтовых отправлений.
ПК 1.3	Обеспечивать работу контрольно-кассовых машин при оформлении переводных и почтово-кассовых операций и других услуг, соблюдая инструкции по эксплуатации.

ПК 1.4	Осуществлять и оценивать механизированный и автоматизированный процесс обработки почтовых отправлений.
ПК 2.1	Обеспечивать порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты, денежных средств и других условных ценностей, реализации бестиражных и тиражных лотерейных билетов с учетом их особенностей.
ПК 2.2	Предоставлять услуги по подписке, контролировать процесс обработки периодических печатных изданий в отделении почтовой связи (оформление, переадресовка, доставка, прием заказов по каталогам).
ПК 2.3	Реализовывать товары народного потребления.
ПК 3.1	Обеспечивать и контролировать порядок приема переводов денежных средств, платежей (коммунальных, муниципальных) и денежных выплат.
ПК 3.2	Оказывать почтово-банковские услуги (вклады, банковские карты, потребительские и экспресс-кредиты) и оценивать их.
ПК 3.3	Осуществлять эксплуатацию терминала самообслуживания.
ПК 3.4	Оформлять страховые полисы по обязательному и добровольному видам страхования.
ПК 4.1	Работать на программном оборудовании, установленном в пункте коллективного доступа (ПКД).
ПК 4.2	Осуществлять техническую эксплуатацию средств вычислительной и оргтехники.
ПК 4.3	Использовать при оказании услуг населению локальную и глобальную компьютерную сеть, основные информационные ресурсы: сеть Интернет, технологию WWW.
ПК 5.1	Классифицировать денежные средства и условные ценности в отрасли почтовой связи и производить их учет.
ПК 5.2	Соблюдать порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты, денежных средств и других условных ценностей.
ПК 5.3	Организовывать деятельность почтальонов по доставке денежных переводов и пенсий на дому, анализировать и оценивать отчет почтальона.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем программы учебной дисциплины	52
в том числе:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	16
Самостоятельная работа (в том числе консультации)	16
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03 Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	1	ОК 1
	1. Деловая культура в профессиональной деятельности специалиста.		
	2. Понятия «Этика», «Мораль», «Нравственность», «Духовность», «Духовная культура»		
Раздел 1. Деловой этикет: истоки, принципы и функции		13	
Тема 1.1. Деловой этикет как необходимость успешного бизнеса	Содержание учебного материала	1	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	1. Деловая культура – истоки и параллели		
	2. Бизнес-этикет – инструмент построения отношений, условие карьерного успеха		
	3. Деловая культура как составная часть корпоративной культуры		
	Практическое занятие № 1. Методы социальной психологии		
Самостоятельная работа № 1. Подготовка сообщения (доклада) на тему: «Социально-психологический портрет специалиста в сфере Вашей будущей профессиональной деятельности»	2		
Тема 1.2. Принципы делового этикета	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	1. Принцип разумного эгоизма и позитивности		
	2. Принципы предсказуемости поведения в различных деловых ситуациях, статусных различий		
	3. Принцип уместности.		
Практическое занятие № 2. Каналы восприятия	4		
Раздел 2. Деловое общение и взаимодействие		16	
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	1. Понятия общения, деловое общение		
	2. Кодекс государственного служащего		
	3. Этика руководителя, среднего, нижнего звена работников организации. Типы взаимоотношений в коллективе		
Практическое занятие № 3. Социометрия	4		
Тема 2.2. Правила	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2,

общения по телефону	1. Особые возможности телефона		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	2. Деловые ситуации по телефону		
	3. Телефонная вежливость		
Тема 2.3. Первое впечатление, его методы его формирования	Содержание учебного материала:	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	1. Составляющие первого впечатления		
	2. Внешний вид работника организации		
	3. Стиль, принципы подбора и ношения одежды		
	4. Имидж и его составляющие		
	Практическое занятие № 4. Мозговой штурм	4	
Самостоятельная работа № 2. Подготовка сообщения (доклада) на тему: «Примеры использования социально-психологических знаний в различных сферах жизнедеятельности людей»	2		
Раздел 3. Поведение в типичных ситуациях бизнес - общения		20	
Тема 3.1. Деловые визиты	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	1. Как принимать клиентов или посетителей.		
	2. Деловой визит правила деловых визитов.		
	Самостоятельная работа № 3. Подготовка сообщения (доклада) на тему: «Описание собственного социально-психологического опыта»	2	
Тема 3.2. Секреты делового общения	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	1. Правила гражданского этикета, их применение в деловом этикете		
	2. Деловые совещания, их подготовка и сопровождение		
Тема 3.3. Деловые обеды и церемония чаепития, правила проведения	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	1. Сервировка стола для чая и кофе		
	2. Бизнес-ланч и другие деловые встречи в кафе и ресторане		
	Самостоятельная работа № 4. Подготовка презентации на тему: «Культура одежды»	2	
Тема 3.4. Культурные разнообразия	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	1. Разнообразие видов деловых культур		
	2. Особенности культур запада и востока		
	Самостоятельная работа № 5. Подготовка реферата с тематикой: «Особенности национальных культур поведения»	8	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>		2	
		52	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В целях реализации компетентностного подхода при изучении дисциплины ОП.03 Деловая культура используются активные формы проведения занятий (применение деловых и ролевых игр, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий в сочетании с внеаудиторной работой).

Применение на учебном занятии активных форм работы, стимулирует познавательную мотивацию обучающихся, помогает поддержать мотивацию обучающихся к получению знаний, налаживанию позитивных межличностных отношений, помогает установлению доброжелательной атмосферы. Инициирование и поддержка исследовательской деятельности обучающихся в рамках реализации ими индивидуальных и групповых исследовательских проектов, дает возможность приобрести навык самостоятельного решения проблемы, навык генерирования и оформления собственных идей, навык уважительного отношения к чужим идеям, навык публичного выступления перед аудиторией, аргументирования и отстаивания своей точки зрения.

Для позитивного восприятия обучающимися требований преподавателя, привлечения их внимания к обсуждаемой на занятии информации, активизации их познавательной деятельности на учебных занятиях между преподавателем и обучающимися устанавливаются доверительные отношения.

На учебном занятии соблюдаются общепринятые нормы поведения, правила общения со старшими (преподавателем) и сверстниками (обучающимися), принципы учебной дисциплины и самоорганизации.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины обеспечена учебным кабинетом деловой культуры, оснащенный:

УМК по дисциплине, дидактический материал.

I. ПК, мультимедийное оборудование

Компьютер – 1 шт.

II. Лицензионное программное обеспечение

Microsoft Windows (договор № 7810 от 14.09.2021 до 30.11.2022), Microsoft Office Professional Plus (договор № 7810 от 14.09.2021 до 30.11.2022), Zoom (бесплатная версия) – свободно-распространяемое ПО.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основные источники:

1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494489> (дата обращения: 09.06.2022).

2. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; ред/ В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14632-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489966> (дата обращения: 09.06.2022).

3. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL:<https://book.ru/book/945172> (дата обращения: 09.06.2022). — Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительные источники

1. ОП.03 Деловая культура : методические указания к организации самостоятельной работы для обучающихся по профессии 11.01.08 Оператор связи очной формы обучения / ТИУ ; сост. Н. Н. Долгова. - Тюмень : ТИУ, 2021. - 30 с. - Текст : непосредственный.

2. ОП.03 Деловая культура : методические указания к практическим занятиям для обучающихся по профессии 11.01.08 Оператор связи очной формы обучения / ТИУ ; сост. Н. Н. Долгова ; дар. Г. А. Удалова. - Тюмень : ТИУ, 2021. - 32 с. - Текст : непосредственный.

3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491069> (дата обращения: 09.06.2022).

4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491323> (дата обращения: 09.06.2022).

5. Руденко А.М. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-406-10169-8. — URL: <https://book.ru/book/944676> (дата обращения: 08.06.2022). — Текст : электронный.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (умения, знания, практический опыт)	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Уметь:</i>		
- системно действовать в профессиональной ситуации. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7	- ориентируется в ситуациях профессиональной деятельности.	Текущий контроль в форме: - устного опроса по темам 2.1, 2.2 - выполнения практических занятий №1, 2, 3, 4 - выполнения самостоятельной работы №1, 2, 3, 4, 5 - тестирование по темам 3.1, 3.2
- позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7	- осуществляет взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения, - знает общие цели, - координирует свои действия с другими участниками общения - способен контролировать	Текущий контроль в форме: - устного опроса по темам 2.1, 2.2 - выполнения практических занятий №1, 2, 3, 4 - выполнения самостоятельной работы №1, 2, 3, 4, 5 - тестирование по темам 3.1, 3.2

	свое поведение, свои эмоции, настроение.	
<i>Знать:</i>		
- основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7	- способен координировать свои действия с другими участниками общения, - умеет контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение	Текущий контроль в форме: - устного опроса по темам 2.1, 2.2 - выполнения практических занятий №1, 2, 3, 4 - выполнения самостоятельной работы №1, 2, 3, 4, 5 - тестирование по темам 3.1, 3.2
- нормы отношения и поведения в коллективе ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7	- взаимодействует со студентами, преподавателями в ходе обучения - понимает общие цели, - способен координировать свои действия с другими участниками общения, - способен контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение	Текущий контроль в форме: - устного опроса по темам 2.1, 2.2 - выполнения практических занятий №1, 2, 3, 4 - выполнения самостоятельной работы №1, 2, 3, 4, 5 - тестирование по темам 3.1, 3.2
- принципы управления деловым общением ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7	- понимает общие цели, - способен координировать свои действия с другими участниками общения, - способен контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение.	Текущий контроль в форме: - устного опроса по темам 2.1, 2.2 - выполнения практических занятий №1, 2, 3, 4 - выполнения самостоятельной работы №1, 2, 3, 4, 5 - тестирование по темам 3.1, 3.2
<i>Практический опыт:</i>		
- соблюдения алгоритма действий в профессиональной ситуации; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7	- демонстрирует навыки соблюдения алгоритма действий в профессиональных ситуациях,	Текущий контроль в форме: - устного опроса по темам 2.1, 2.2 - выполнения практических занятий №1, 2, 3, 4 - выполнения самостоятельной работы №1, 2, 3, 4, 5 - тестирование по темам 3.1, 3.2
- позитивного взаимодействия со студентами, преподавателями в ходе обучения ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7	- демонстрирует навыки позитивного взаимодействия со студентами и преподавателями в ходе обучения.	Текущий контроль в форме: - устного опроса по темам 2.1, 2.2 - выполнения практических занятий №1, 2, 3, 4 - выполнения самостоятельной работы №1, 2, 3, 4, 5 - тестирование по темам 3.1, 3.2