

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

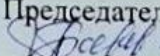
**ОП.03 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

Форма обучения	<u>очная</u>
Курс	<u>3</u>
Семестр	<u>5, 6</u>

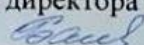
Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 11.01.08 Оператор связи среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 г., № 876 (зарегистрированного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


Рабочая программа рассмотрена  
на заседании ЦК радиосвязи и  
телекоммуникационных систем

Протокол №9  
от «19» апреля 2023 г.

Председатель ЦК  
 Т.М. Белкина


УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УМР  
 Т.Б. Балобанова

«11»  2023 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	11

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

**1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы:** учебная дисциплина ОП.03 Деловая культура входит в общепрофессиональный учебный цикл образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 11.01.08 Оператор связи.

## 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Код ПК, ОК	Знать	Уметь
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;</li> <li>– нормы отношения и поведения в коллективе;</li> <li>– принципы управления деловым общением.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– системно действовать в профессиональной ситуации;</li> <li>– позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами.</li> </ul>

Перечень общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Перечень профессиональных компетенций:

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 часов
<b>Объем учебной дисциплины</b>	<b>52</b>
в том числе:	
теоретические занятия	20
практические занятия	16
самостоятельная работа	16
промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации учебной деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение	<b>Содержание учебного материала:</b>	1	ОК 1
	Деловая культура в профессиональной деятельности специалиста. Понятия «Этика», «Мораль», «Нравственность», «Духовность», «Духовная культура».		
<b>Раздел 1. Деловой этикет: истоки, принципы и функции</b>		<b>13</b>	
Тема 1.1. Деловой этикет как необходимость успешного бизнеса	<b>Содержание учебного материала:</b>	1	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Деловая культура – истоки и параллели. Бизнес-этикет – инструмент построения отношений, условие карьерного успеха. Деловая культура как составная часть корпоративной культуры		
	<b>Практическое занятие № 1.</b> Методы социальной психологии.	4	
	<b>Самостоятельная работа № 1.</b> Подготовка сообщения (доклада) на тему: «Социально-психологический портрет специалиста в сфере Вашей будущей профессиональной деятельности».	2	
Тема 1.2. Принципы делового этикета	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Принцип разумного эгоизма и позитивности. Принципы предсказуемости поведения в различных деловых ситуациях, статусных различий. Принцип уместности.		
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Каналы восприятия.	4	
<b>Раздел 2. Деловое общение и взаимодействие</b>		<b>16</b>	
Тема 2.1. Деловое общение	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Понятия общения, деловое общение. Кодекс государственного служащего. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников организации. Типы взаимоотношений в коллективе.		
	<b>Практическое занятие № 3.</b> Социометрия.	4	
Тема 2.2. Правила общения по телефону	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Особые возможности телефона. Деловые ситуации по телефону. Телефонная вежливость.		

Тема 2.3. Первое впечатление, его методы его формирования	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Составляющие первого впечатления. Внешний вид работника организации. Стиль, принципы подбора и ношения одежды. Имидж и его составляющие.		
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Мозговой штурм.	4	
	<b>Самостоятельная работа № 2.</b> Подготовка сообщения (доклада) на тему: «Примеры использования социально-психологических знаний в различных сферах жизнедеятельности людей».	2	
<b>Раздел 3. Поведение в типичных ситуациях бизнес - общения</b>		<b>20</b>	
Тема 3.1. Деловые визиты	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Как принимать клиентов или посетителей. Деловой визит правила деловых визитов.		
	<b>Самостоятельная работа № 3.</b> Подготовка сообщения (доклада) на тему: «Описание собственного социально-психологического опыта».	2	
Тема 3.2. Секреты делового общения	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Правила гражданского этикета, их применение в деловом этикете. Деловые совещания, их подготовка и сопровождение.		
Тема 3.3. Деловые обеды и церемония чаепития, правила проведения	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Сервировка стола для чая и кофе. Бизнес-ланч и другие деловые встречи в кафе и ресторане.		
	<b>Самостоятельная работа № 4.</b> Подготовка презентации на тему: «Культура одежды».	2	
Тема 3.4. Культурные разнообразия	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 1.1 – ПК 5.3
	Разнообразие видов деловых культур. Особенности культур запада и востока.		
	<b>Самостоятельная работа № 5.</b> Подготовка реферата с тематикой: «Особенности национальных культур поведения».	8	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		2	
		<b>Всего:</b>	<b>52</b>



### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

В целях реализации компетентного 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 Материально-техническое обеспечение реализации рабочей программы**

Реализация рабочей программы учебной дисциплины ОП.03 Деловая культура обеспечена следующими специальными помещениями:

1. учебная аудитория для проведения лекционных (теоретических) и практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации – **кабинет Деловой культура**, оснащенный:

перечень учебно-наглядных пособий: УМК по дисциплине, дидактический материал.

оснащенность оборудованием: Компьютер – 1 шт.

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 рабочей программы**

Для реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП.03 Деловая культура библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными образовательными и информационными ресурсами.

##### **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).

### **3.2.2 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).

...

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

Результаты обучения (знания, умения)	Показатели оценки	Методы оценки
<b>Знать:</b>		
- 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, 3.4
- 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, 3.4
- 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, 3.4
<b>Уметь:</b>		
- 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, 3.4
- позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами.	- осуществляет взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе	Текущий контроль в форме: - устного опроса по темам 2.1, 2.2 - выполнения практических

<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК7</p>	<p>обучения, - знает общие цели, - координирует свои действия с другими участниками общения - способен контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение.</p>	<p>занятий №1, 2, 3, 4 - выполнения самостоятельной работы №1, 2, 3, 4, 5 - тестирование по темам 3.1, 3.2, 3.4</p>
--	--	---