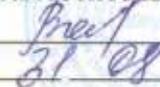


Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Самарский колледж сервиса производственного оборудования
имени Героя Российской Федерации Е.В. Золотухина»

УТВЕРЖДАЮ
заместитель дир

 Н.
31 08

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 Деловая культура

11.01.08 Оператор связи

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии профессионального образования (далее - СПО) 11.01.08 Оператор связи.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Самарский колледж производственного оборудования имени Героя Российской Федерации Золотухина» (ГАПОУ СКСПО).

Разработчики: Стряпунина Н.В. – преподаватель

Рассмотрена

на заседании ПЦК

Протокол № 1 от «29» 08 2016 г.

Председатель ПЦК Стряпунина Н.В. / Стряпунина Н.В./

СОДЕРЖАНИЕ

| | СТР. |
|--|------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА» | 7 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Область применения программы.

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 11.01.08 Оператор связи.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- системно действовать в профессиональной ситуации;
- позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;
- нормы отношения и поведения в коллективе;
- принципы управления деловым общением.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

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).

5.2. Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

5.2.1. Прием, сортировка, вручение и контроль почтовых отправлений, оформление почтовых операций.

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.

5.2.2. Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий.

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.

5.2.3. Прием и выдача почтовых переводов, оформление страховых полисов по обязательному и добровольным видам страхования.

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.

5.2.4. Оказание услуг на пунктах коллективного доступа в Интернет.

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.

5.2.5. Учет, хранение и выдача денег и других ценностей.

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.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающего - 63 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающего - 42 часов,

самостоятельной работы обучающего - 21 часов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| ВИД УЧЕБНОЙ РАБОТЫ | Объем часов |
|---|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 63 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 42 |
| в том числе: | |
| практические занятия | 28 |
| лекционные занятия | 14 |
| Самостоятельная работа обучающегося | 21 |
| Итоговая аттестация в форме зачета | |

**2.2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|--------------------|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Введение | Тема 1. Понятие «деловая культура». Цели и задачи курса. | 1 | 1 |
| Раздел 1. Эстетика и этика | | 11 | |
| | Тема 2. Эстетическая культура. | 1 | 2 |
| | Тема 3. Роль и значение искусства для повышения общей культуры человека. | 1 | 2 |
| | <i>Практическая работа 1.</i> Сферы эстетической культуры: архитектура, искусство, дизайн, мода и др. | 1 | 2 |
| | <i>Практическая работа 2.</i> Выдающиеся имена в мире искусства (музыка, скульптура, архитектура, живопись и др.) | 1 | 2 |
| | Самостоятельная работа. Составление рефератов по теме «Выдающиеся имена в мире искусства». | 1 | 2 |
| | Самостоятельная работа. Словарная работа | 1 | |
| | Тема 4. Этическая культура. Роль и значение. | 1 | 2 |
| | <i>Практическая работа 3.</i> Профессиональная этика. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. | 1 | 2 |
| | <i>Практическая работа 4.</i> Нравственные требования к профессиональному поведению. | 1 | 2 |
| | Самостоятельная работа. Нравственные требования к профессиональному поведению (составление Кодекса чести). | 1 | 2 |
| | <i>Практическая работа 5.</i> Служебный этикет (поведенческий, речевой) | 1 | 2 |
| Раздел 2. Этика и психология деловых отношений | | 51 | |
| | Тема 5. Психология общения. | 1 | 2 |
| | <i>Практическая работа 6.</i> Психология общения. | 1 | |
| | <i>Практическая работа 7.</i> Темперамент и характер человека | 1 | 2 |
| | <i>Практическая работа 8.</i> Тест «Умеете ли вы излагать свои мысли?» | 1 | 2 |

| | | |
|--|---|---|
| <i>Практическая работа 9.</i> Процесс формирования личности. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 10.</i> Коммуникативные умения и навыки. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа «Мир моих увлечений» | 1 | 2 |
| Тема 6. Культура общения в профессиональной сфере. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 11.</i> Культура общения в профессиональной сфере. | 1 | |
| <i>Практическая работа 12.</i> Вербальные и невербальные средства общения. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 13.</i> Нормы общения: приветствия, знакомства. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 14.</i> «Инсценировка различных деловых ситуаций. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Работа над собой (развитие речевых навыков, управление вниманием и т. д.) | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа . Порядок работы руководителя (время приема, проведения совещаний и т.д.) | 1 | 2 |
| Тема 7. Имидж делового человека. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 15.</i> Характеристика основных направлений современной моды. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 16.</i> Понятие «деловой костюм». Его роль и значение в работе. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Стиль и мода. Модели делового костюма. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Показатели хорошего вкуса. | 1 | 2 |
| Тема 8. Культура речи. Нормы произношения. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 17.</i> Нормы произношения. Правила использования иностранных слов. | 1 | |
| <i>Практическая работа 18.</i> Речевой этикет в повседневном общении. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 19.</i> Речевой этикет в деловом общении. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Вредность многословия. Слова-паразиты. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Элементы речевого этикета (тон, форма общения, изложение просьбы и т.д.) | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 20.</i> Культура телефонного разговора. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 21.</i> Этикет в деловой беседе по телефону. | 1 | 2 |
| Тема 9. Структура и стиль официальной телефонограммы. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Составление текста телефонограммы. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Составление этических требований к телефонному диалогу в деловой обстановке. | 1 | 2 |

| | | |
|--|---|---|
| Тема 10. Этикет в деловой переписке. Классификация деловых писем. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 22.</i> Соблюдение этикета при составлении делового письма. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Составление служебного поздравления, благодарности в деловой переписке. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Составление делового письма | 1 | |
| Тема 11. Визитные карточки. Их роль в деловой сфере. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 23.</i> Оформление визитных карточек. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Использование общепринятых сокращений на визитных карточках. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 24.</i> Деловой протокол. Техника ведения деловой беседы. Сбор материала для беседы. Ведение записей. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Возможное построение деловой беседы. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 25.</i> Формы переговоров (деловых встреч): ланч, коктейль, ужин. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Организация помещений для деловых встреч | 1 | 2 |
| Тема 12. Этикет международных контактов. Официальные приемы. | 1 | 2 |
| Тема 13. Правила, традиции, условности в международном общении. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Описание традиций в международном общении. | 1 | 2 |
| Тема 14. Интерьер рабочего помещения. Общие сведения о дизайне. | 1 | 2 |
| <i>Практическая работа 26.</i> Эстетическое оформление деловых помещений. | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа. Проектирование рабочего места оператора связи. | 1 | |
| Самостоятельная работа. Подготовка к зачетной работе. | 2 | 2 |
| <i>Практическая зачетная работа 27-28</i> | 2 | 2 |

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМАЛЬНОМУ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебная литература;
- дидактические материалы;
- учебно-методическая документация;
- место для хранения учебно-методической литературы.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

- Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. Пособие для нач. проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2007 г.
- Шеламова Г.М. Деловая культура и психология делового общения: Учебник для начального профессионального образования.- Издание М.: Издательский центр «Академия». 2007 г.
- Панфилова А.П. Теория и практика общения. Учебное пособие для студентов средних учебных заведений..- 2 издание М. Издательский центр «Академия». 2009 г.

Дополнительные источники:

- Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учебное Пособие.- М.: Издательский центра «Академия». 2008 г.
- Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений: учебное пособие.- Издательский центр «Академия». 2008 г.
- Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности:- М.: Издательский центр «Академия». 2008 г.
- Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. Учебное пособие. – 2 издание М.: Издательский центр «Академия». 2009 г.

* Интернет-ресурсы

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|
| <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">системно действовать в профессиональной ситуации;позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;нормы отношения и поведения в коллективе;принципы управления деловым общением. | <p>Практическая работа; моделирование деловой ситуации</p> <p>Практическая работа; процесс производственной практики.</p> <p>Тестовые задания; практическая работа; деловые игры.</p> <p>Процесс производственной практики; тестовые задания.</p> <p>Тестовые задания; деловые игры.</p> |