

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Забайкальского края  
Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса»

**ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.03. Деловая культура**  
для профессии СПО технического профиля  
11.01.08 Оператор связи

Чита  
2018

### Лист актуализации программы

Дата обновления	Содержание обновления	Ответственный за обновление
Июнь 2018 г	Обновлен список литературы по дисциплине.	Номоконова Н.В. – преподаватель деловой культуры
Сентябрь 2019	Обновлен список литературы по дисциплине.	Номоконова Н.В. – преподаватель деловой культуры
2020 год	Обновлений не было	Мищенко Ю.А. – преподаватель деловой культуры
2021год	Обновлений не было	Мищенко Ю.А.– преподаватель деловой культуры
2022год	Обновлений не было	Номоконова Н.В.– преподаватель деловой культуры
2023год	Обновлений не было	Мищенко Ю.А. – преподаватель деловой культуры

Программа учебной дисциплины ОП.03. Деловая культура разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 11.01.08 Оператор связи.

Организация-разработчик: Государственное профессиональное образовательное учреждение «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Разработчики: Калистратова Т.А., Номоконова Н.В., преподаватели деловой культуры государственного профессионального образовательного учреждения «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии государственного профессионального образовательного учреждения «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.03. Деловая культура

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины ОП.03. Деловая культура является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО 11.01.08 Оператор связи.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации) и профессиональной подготовке и переподготовке работников сферы услуг.

Лица, поступающие на обучение, должны иметь документ о получении среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

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

**1.3. 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.

Студент, освоивший ППКРС, должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя **способность:**

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).

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 63 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 42 часа;  
самостоятельной работы обучающегося – 21 час.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП.03. Деловая культура

#### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>63</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>42</b>
в том числе:	
практические работы	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>21</b>
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>		<b>23</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Основные принципы этики	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<i>1</i>
	1   Общие сведения об этической культуре.	6	
	2   Единство морали и многообразие нравов.		
	<b>Самостоятельная работа №1:</b> Подготовить доклад на тему «Традиции и особенности страны, которую я хотел бы посетить»	<b>3</b>	
<b>Тема 1.2.</b> Основные принципы профессионального поведения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	<i>1</i>
	1   Профессиональная этика	4	
	2   Деловой этикет		
	<b>Самостоятельная работа №2:</b> Сформулировать основные принципы делового этикета.	<b>4</b>	
<b>Тема 1.3.</b> Основные принципы культуры обслуживания клиентов	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>7</b>	<i>1</i>
	1   Культура речи. Правила обслуживания клиентов. Роль вежливости и сдержанности в процессе обслуживания клиентов	6	
	2   Причины возникновения конфликтов при обслуживании клиентов		
	3   Стратегия поведения в конфликтных ситуациях		
	<b>Практическая работа № 1:</b> Системные действия в профессиональной ситуации	<b>1</b>	
	<b>Самостоятельная работа № 3:</b> Подготовить сообщения: « Роль этикета в моей будущей профессии» , «Значение культуры речи в профессиональной карьере»	<b>3</b>	
<b>Тема 1.4.</b> Принципы управления	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<i>1</i>
	1   Коллектив. Структура коллектива. Психологический климат в коллективе.	6	



деловым общением	2	Новый сотрудник в коллективе .Ветераны в коллективе.		
	3	Лидер и стили руководства.		
	<b>Самостоятельная работа № 4:</b> Заполнить таблицу «Стили руководства»		<b>3</b>	
<b>Раздел 2.</b> <b>Основные принципы общения</b>			<b>19</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Основные принципы психологии общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>12</b>	<i>1</i>
	1	Психология как наука, её роль жизнедеятельности человека	11	
	2	Общение - основа человеческого бытия. Классификация общения		
	3	Невербальное общение		
	4	Понимание в процессе общения		
	5	Барьеры в общении и их преодоление		
	6	Типы темперамента. Обслуживание клиента с учетом его темперамента		
	<b>Практическая работа № 2:</b> Позитивное взаимодействие и сотрудничество с коллегами и клиентами		1	
<b>Самостоятельная работа №5:</b> Сформулировать правила, которые нужно соблюдать в диалогическом общении. Выполнить тест «Самооценка коммуникативных качеств».		<b>3</b>		
<b>Тема 2.2.</b> Нормы отношений и поведения в коллективе	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>7</b>	<i>1</i>
	1	Деловая беседа и её этапы	7	
	2	Деловая переписка		
	3	Деловое общение по телефону		
<b>Самостоятельная работа №6:</b> Подготовка реферата «Деловое общение и нормы поведения в коллективе»		<b>5</b>		
<b>Всего:</b> максимальная учебная нагрузка обучающегося, в том числе:			<b>63</b>	
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			42	
самостоятельная работа обучающегося			21	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03. Деловая культура**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

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

Оборудование учебного кабинета:

– дидактический материал: карточки-задания, тесты.

Технические средства обучения:

– персональный компьютер;

– проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Л.И Чернышова Психология общения.Этика,культура и этикет делового общения. Москва «Юрайт» 2019г

2. Т.П.Колышкина .Деловая культура Москва «Юрайт» 2019

##### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронные книги по деловому общению и этикету  
<http://www.aup.ru/books/i015.htm>

2.Федеральный образовательный портал: экономика, социология, менеджмент [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru).

3. Деловая этика – основа бизнеса.

<http://www.economics.claw.ru/>

4. Деловой этикет.

<http://www.collreferat.com/>

5. <http://www.aup.ru/books/m161/> - электронная версия книги «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

6. [Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов:](http://www.fcior.edu.ru/)  
[fcior.edu.ru](http://www.fcior.edu.ru/).

7.[https://aldebaran.ru/author/ivanovna\\_chernyishova\\_lidiya/kniga\\_delovaya\\_kultura\\_uchebnik\\_i\\_praktikum\\_dlya\\_spo/](https://aldebaran.ru/author/ivanovna_chernyishova_lidiya/kniga_delovaya_kultura_uchebnik_i_praktikum_dlya_spo/)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03. Деловая культура

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>умения:</b> - системно действовать в профессиональной ситуации;	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практической работы, оформления отчета по заданию
- позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практической работы, оформления отчета по заданию
<b>знания:</b> - основных принципов этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;	Текущий контроль: фронтальная работа, индивидуальная работа; работа в малых группах. Экспертная оценка текущего контроля. Наблюдение и оценка индивидуальной работы.
- норм отношения и поведения в коллективе;	Текущий контроль: деловая игра, фронтальная работа, индивидуальная работа. Экспертная оценка текущего контроля. Наблюдение и оценка индивидуальной работы.
- принципы управления деловым общением.	Текущий контроль: тестирование, решение ролевых ситуаций. Экспертная оценка текущего контроля.



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 484f44a876c3f92256d46c117587aae4

Целостность документа подтверждена

Владелец **ГПОУ ЗабТПТиС**

Действителен с 30.11.2022 по 23.02.2024 г.