**Департамент образования и науки Костромской области**

**ОГБПОУ «КОСТРОМСКОЙ КОЛЛЕДЖ БЫТОВОГО СЕРВИСА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММаУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП. 03 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

профессии11.01.08Оператор связи

(технический профиль)

Кострома 2019 г

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНОна заседании методической комиссииПротокол № 1от 26.06. 2019 г.Председатель МК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Данилова Н.С. | УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УПРСкворцова Е.В.4.07.2019\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*подпись* |

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по укрупненной группе специальностей11.00.00Электроника, радиотехника и системы связи, профессия 11.01.08 Оператор связи.

Организация-разработчик: ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса»

Разработчики:

Данилова Наталья Сергеевна, преподаватель ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса»

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………………………………………………………………...** | **4** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………….** | **5** |
| **3.  УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.………………….** | **8** |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ………………………………………………………………….**  | **9** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.03 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

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

Учебная дисциплина ОП. 03Деловая культура изучается в рамках общепрофессионального учебного цикла ППКРС в соответствии с ФГОС по профессии 11.01.08 Оператор связи.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** |
| ОК1- ОК 7 | Осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения;Использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами. | Психологические особенности общения;Типы общения и его строение;закономерности общения;Правила делового общения;этические нормы взаимоотношений с клиентами;Основные приемы ведения беседы, консультирования;Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. |
| ПК 1.1.- 5.3 | 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 |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплиныи виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Видучебнойработы** | **Объемчасов** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 54 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** в том числе: | 36 |
| Теоретическоеобучение | 12 |
| Лабораторныеработы |  |
| Практическиезанятия | 24 |
| курсовая работа (проект)  | - |
| Контрольнаяработа | - |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)**в том числе: | 18 |
| Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций. | 10 |
| Работа с источниками информации по теме. | 2 |
| Подготовка докладов, рефератов. | 2 |
| Составление таблиц для систематизации учебного материала, обобщающей таблицы по теме. | 2 |
| Подготовка к зачету. | 2 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** |  |

|  |
| --- |
| **2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплиныДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА** |
| **Наименование** **разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Осваиваемые элементы компетенций** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 1.****Индивидуальные особенности личности.**  | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК1-ОК7ПК1.1.- ПК 5.3 |
| 1. | Индивидуальность. Личность. Характер.  | 2 |
| 2. | Воля. Роль волевых качеств в деятельности оператора почтовой связи. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| 1. | Определение типа темперамента.  | 2 |
| 2. | Определение индивидуальных характеристик личности. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **4** |
| Подготовка к практической работе с использованием методическихрекомендаций. | 2 |
| Работа с источниками информации по теме. | 2 |
| **Тема 2.** **Сущность и основные характеристики общения.** | **Содержание учебного материала** | **2** |
| 1. | Понятие, категории, типы, функции общения. | ОК1-ОК7ПК1.1.- ПК5.3. |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| 1. | Вербальные средства общения | 2 |
| 2. | Невербальные средства общения | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **3** |
| Подготовка к практической работе с использованием методическихрекомендаций. |
| **Тема 3.****Особенности делового общения.** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК1-ОК7ПК1.1.- ПК5.3. |
| 1. | Особенности делового общения. |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1. | Определение коммуникабельности, умения слушать. | 2 |
| 2. | Деловая беседа. Деловые переговоры | 2 |
| 3. | Телефонный разговор. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **4** |
| Подготовка докладов, рефератов. | 2 |
| Составление таблиц для систематизации учебного материала, обобщающей таблицы по теме. | 2 |
| **Тема 4.****Деловой этикет.** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК1-ОК7ПК1.1.- ПК5.3. |
| 1. | Этикет. Деловой этикет |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| 1. | Деловой имидж. | 2 |
| 2. | Профессиональная этика оператора почтовой связи. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **3** |
| Подготовка к практической работе с использованием методическихрекомендаций. |
| **Тема 5.****Конфликт и его структура.** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК1-ОК7ПК1.1.- ПК5.3. |
| 1. | Сущность конфликта. Типы конфликтов. |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1. | Анализ конфликтов. | 2 |
| 2. | Технологии управления конфликтами. | 2 |
| 3. | Правила поведения в конфликтах. | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **4** |
| Подготовка к практической работе с использованием методическихрекомендаций. | 2 |
| Подготовка к зачету. | 2 |
|  **Обязательная аудиторная учебная нагрузка** | 36 |  |
|  **Самостоятельная работа обучающихся** | 18 |
| **Всего:** | 54 |

**3. условия реализации программы УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

наличия учебного кабинета Эксплуатации почтовой связи.

Оборудование учебного кабинета:

рабочие места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя;

комплект учебно-методической документации;

раздаточный материал.

Технические средства обучения:

персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;

мультимедийный проектор;

 принтер.

* 1. **Информационноеобеспечениереализациипрограммы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

* + 1. **Печатные издания**
1. Психология общения [Текст]: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Порофессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.
2. Скаженик Е.Н. Деловое общение. – Таганрог: Изд-во ТРТУ. – 180 с.
3. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. – 156 с.
4. Психология: учебник для СПО/ Р.С. Немов.- М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2016. – 639с. – Серия: Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-6206-2 (Издательство Юрайт) ISBN 978-5-9692-1609-9 (ИД Юрайт)
5. Деловая культура и психология общения: учебник для нач.проф. образования/ Г.М. Шеламова, - М.: Академия, 2013; 192с.,

ISBN 978-5-7695-9916-3

Дополнительные источники:

1. С.М. Емельянов Практикум по конфликтологии - С-Пб.: Питер, 2015;384 с., ISBN: 978-5-388-00684-4
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: [Учебное пособие по экономическим специальностям]. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 206 с.: ил. - ISBN 5-279-02386-8.

.

**4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результатыобучения** | **Критерииоценки** | **Методыоценки** |
| **Умения**Системно действовать в профессиональной ситуации;Позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами. | Организация и ведение диалога с клиентом и коллегами с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения.Умение нахождения решений в разных ситуациях. Оценивание конфликтной ситуации.Применение модели выхода из конфликта. | Экспертная оценка в ходе лабораторных и практических работ.Тестовый контроль.Контроль в ходе решения ситуационных задач.Дифференцированный зачет. |
| **Знания**Основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;Нормы отношения и поведения в коллективе;Принципы управления деловым общением | Формулирование основных определений психологических особенностей общения.Классификация индивидуальности, личности, типа темперамента.Определение типов, функции, видов общения.Демонстрация понимания закономерности общения.Классификация особенностей делового общения. Демонстрация понимания правил общения при проведении деловой беседы и переговоров.Демонстрация ведения телефонного разговора.Формулирование этических норм взаимоотношений с клиентами.Формулирование основных приемов беседы.Определение основных форм общения. | Экспертная оценка в ходе лабораторных и практических работ.Тестовый контроль.Контроль в ходе решения ситуационных задач.Дифференцированный зачет. |