**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

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНО  на заседании методической комиссии  Протокол № 1  от 26.06. 2019 г.  Председатель МК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Данилова Н.С. | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УПР  Скворцова 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-ОК7  ПК1.1.- 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-ОК7  ПК1.1.- 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-ОК7  ПК1.1.- 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-ОК7  ПК1.1.- 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-ОК7  ПК1.1.- 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. |