


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ГАПОУ «НИЖНЕКАМСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО


Зам. директора по НМР

 В.П. Кузиева

« 31 » 08 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

 Р.М. Сабитов

« _____ » _____ 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ОП.03 Деловая культура

Профессия: 11.01.08 Оператор связи

Квалификация: оператор связи

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 2 года 10 мес.
на базе основного общего образования

Профиль получаемого профессионального образования – технический

г. Нижнекамск, 2020г.

Рабочая программа общепрофессиональной учебной дисциплины **ОП 03. Деловая культура** разработана на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии **11.01.08 Оператор связи**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 876 от 02.08.2013 года, зарегистрированного в Министерстве юстиции Российской Федерации (№ 29553 от 20.08.2013 года, по профессии 210801.01 Оператор связи (согласно приказа Министерства образования и науки РФ № 632 от 05.06.2014 г. «Об установлении соответствия профессий СПО» - 11.01.08 Оператор связи);
2. Учебного плана и основной образовательной программы колледжа по профессии **11.01.08 Оператор связи**.

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Нижекамский многопрофильный колледж»

Разработчик:

Лисюкова Галина Владимировна – педагог - психолог высшей квалификационной категории

Рассмотрена и рекомендована на заседании методической цикловой комиссии ГАПОУ «Нижекамский многопрофильный колледж» по профессиям: Сварщик (ручной и частично механизированной сварки (наплавки), Электромонтажник электрических сетей и оборудования, Автомеханик, Оператор связи; специальностям: Сварочное производство, Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта, Почтовая связь.

Председатель МЦК _____ Малых Г.З.

Протокол заседания МЦК № _____ от «_____» _____ 2020г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт программы учебной дисциплины	4
2.	Структура учебной дисциплины	6
3.	Тематическое планирование	7
4.	Содержание учебной дисциплины	9
5.	Условия реализации программы учебной дисциплины	10
6.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	11
7.	Контроль и оценка результатов ОК	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловая культура»

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии Оператор связи.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к циклу общепрофессиональных дисциплин.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК.1.1.-1.4 ПК.2.1. -2.3 ПК.3.1.-3.4. ПК.4.1. -4.3 ПК.5.1.-5.3. ОК 1.-ОК 6.	-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.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

1.4. Перечень профессиональных и общих компетенций по профессии Оператор связи:

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 приёма, 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, учёта и рассылки знаков почтовой оплаты, денежных средств и других условных ценностей, реализации бестиражных и тиражных лотерейных билетов с учётом их особенностей.

ПК.2.2. Предоставлять услуги по подписке, контролировать процесс обработке периодических изданий в отделении почтовой связи.

ПК.2.3. Реализовывать товары народного потребления

ПК.3.1. Обеспечивать и контролировать порядок приёма переводов денежных средств, платежей и денежных выплат.

ПК.3.2. Оказывать почтово-банковские услуги 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.

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 учёт.

ПК.5.2. Соблюдать порядок хранения, учёта 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 отчёт почтальона.

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

ОК 2. Организовать собственную деятельность, исходя из цели и способов её достижения, определённых 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
теоретические занятия	13
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	1

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловая культура»

Наименование разделов	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1		19	
Этические нормы делового общения	Теоретические занятия	5	2
	Урок 1 Основные принципы этики, общения, профессионального поведения Профессиональная этика.	1	
	Урок 2 Внешний облик человека.	1	
	Урок 3 Нормы отношения и поведения в коллективе.	1	
	Урок 4 Деловая беседа, нормы общения по телефону.	1	
	Урок 5 Культура обслуживания клиентов.	1	
	Практические работы	8	2
	Урок 6 -7 Практическая работа №1 Деловая игра «Этикетные модели общения».	2	
	Урок 8-9 Практическая работа №2 «Профессиональные моральные нормы: обсуждение производственных ситуаций».	2	
	Урок 10 Практическая работа №3 «Составление рекомендаций по ведению телефонного разговора» .	1	
Урок 11 Практическая работа №4 «Составление плана деловой беседы».	1		
Урок 12 Практическая работа №5 Тренинг «Деловое письмо».	1		
Урок 13 Практическая работа №6 Деловая игра «Устное выступление». В ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил.	1		
Внеаудиторная самостоятельная работа	6		
Самостоятельная работа № 1 Поиск информации и подготовка сообщения по теме: «Нормы профессиональной	2		

	этики».		
	Самостоятельная работа № 2 Этические требования к внешнему виду повара? Составить презентацию.	2	
	Самостоятельная работа № 3 Самодиагностика тест «Определение этических особенностей типов личности» (О. Креггер, Дж. Тьюсон).	2	
Раздел 2		18	
Психологические аспекты делового общения	Теоретические занятия	5	
	Урок 14 Классификация общения; формы общения, виды общения.	1	2
	Урок 15 Роль восприятия в процессе общения.	1	
	Урок 16 Общение как взаимодействие; способы поведения, ориентации поведения.	1	
	Урок 17 Общение как коммуникация; вербальное общение, невербальное общение.	1	
	Урок 18 Коммуникативные барьеры, виды невербальных средств общения.	1	
	Практические работы	8	
	Урок 19-20 Практическая работа № 7 Самодиагностика. Методика форм общения (по М. И. Лисиной)	2	3
	Урок 21-22 Практическая работа № 8 Тренинг «Личное влияние».	2	
	Урок 23-24 Практическая работа № 9 Занятие на тему: «Технологии делового общения».	2	
	Урок 25-26 Практическая работа № 10 Тренинг «Коммуникативные барьеры».	2	
	Внеаудиторная самостоятельная работа	5	
	Самостоятельная работа № 4 Самодиагностика. Определение уровня коммуникативной толерантности (тест В.В. Бойко).	2	
	Самостоятельная работа № 5 Работа с учебником, составление конспекта по теме: «Межкультурная коммуникация».	2	
Самостоятельная работа № Поиск информации и подготовка сообщения по теме: «Деловая беседа как основная форма делового общения».	1		
Раздел 3		8	

Конфликты в деловом общении	Теоретические занятия	3	2
	Урок 27 Культура межличностных контактов. Межличностный конфликт.	1	
	Урок 28 Конфликт и его структура, виды, источники и причины конфликтов.	1	
	Урок 29 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях; прямые и косвенные методы гашения конфликта, правила поведения в конфликтах.	1	
	Практические работы	2	3
	Урок 30-31 Практическая работа № 11 Деловая игра «Разрешение конфликта».	2	
	Внеаудиторная самостоятельная работа	2	
	Самостоятельная работа № 7 Самодиагностика тест: «Самооценка конфликтности» по Емельянову, «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ теста.	2	
	Подготовка к диф. зачету	1	
	<i>Дифференцированный зачет</i>	1	
Итого	46		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины имеется учебный кабинет Деловая культура

Оборудование учебного кабинета:

- комплект ученической мебели на 36 посадочных мест;
- комплект учительской мебели на 1 посадочное место;
- компьютер;
- интерактивный комплекс Smart-MX275 с вычислительным блоком и мобильным креплением;
- принтер;
- классная доска - 1 шт.
- книжный шкаф - 5 шт.;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM:

1.Ковадло Л. Я. Культура письменной и устной русской речи. Деловое письмо: Практич.пособие. – М.: Форум, 2020. – 401 с. - Среднее профессиональное образование

Интернет-источники:

1. Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>

2. Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>

3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>

4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

5. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, самостоятельная работа.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1		2
Умения:		
- системно действовать в профессиональной ситуации.	выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам профессиональной ситуации;	Оценка практических занятий № 1 – 6 Отчет по самостоятельной работе № 2,4
- позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами.	эффективно взаимодействует коллективе и команде, коллегами, руководством, клиентами.	Оценка практических занятий № 7,8,9,10 Отчет по самостоятельной работе № 5,6
Знания:		
- основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов.	знает принципы этики, психологии общения;	Оценка практических занятий №1, 2,10 Отчет по самостоятельной работе № 1,3,6
- нормы отношения и поведения в коллективе.	знает техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Оценка практических занятий №1,2,4,5,6 Отчет по самостоятельной работе № 3
- принципы управления деловым общением.	Знает принципы управления деловым общением.	Оценка практических занятий №9,10 Отчет по самостоятельной работе № 1,6
Итоговый контроль по дисциплине		Дифференцированный зачет

4.2 Контроль и оценка результатов ОК

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1. Понимать сущность и значимость своей будущей профессии, проявлять к ней значимый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии	- внешняя активность учащегося; - беседы; творческие работы и т.д.
ОК2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	- обоснование выбора и применения методов и способов решения учебных, профессиональных, задач ; - демонстрация эффективности и качества выполнения учебных задач	- наблюдение в ходе выполнения самостоятельной работы, контрольных работ; - творческие работы
ОК3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных и ситуациях и нести за них ответственность	- участие в учебных, образовательных, воспитательных мероприятиях в рамках дисциплины, профессии, научно – исследовательские работы (индивидуально)
ОК4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения учебных задач, профессионального и личностного развития; - использование различных информационных источников	- подготовка рефератов (докладов, сообщений по различной тематике) - участие во внеклассных мероприятиях по дисциплине
ОК5. Использовать информационно–коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков информационно–коммуникационных технологий в учебной, профессиональной деятельности; - работа со средствами интернет, в различных поисковых системах.	- подготовка мультимедийных презентаций
ОК6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	- участие в тренингах, учебных, образовательных, воспитательных мероприятиях в рамках дисциплины, профессии