

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ НАЧАЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ № 36»**

РАССМОТРЕНА
методической комиссией
Протокол № _____
от «__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
И.о.директора КГБОУ НПО «ПУ № 36»
_____/ Е.В.Фомина/
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловая культура».

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора по УПР
_____/Н.В.Махотина

Профессия: **210801.01. Оператор связи**
Срок обучения: **10 месяцев**

Учебная нагрузка: 46 часов.

Количество часов обязательной аудиторной учебной нагрузки
обучающегося: 34 часа.

Из них, лабораторно–практических занятий: 16 часов.

Красноярск, 2013 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) 210801.01 Оператор связи

Организация-разработчик: КГБОУ НПО «ПУ №36»

Разработчик:

Манькова А.Ф., педагог-психолог КГБОУ НПО «ПУ № 36»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловая культура

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО **210801.01 Оператор связи**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, переподготовке и повышении квалификации по профессии «Оператор связи» по очной форме, на базе среднего (полного) общего образования.

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося **46** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **34** часа;
самостоятельной работы обучающегося **12** часов.

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)	<i>46</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>34</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>16</i>
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>12</i>
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем 1	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся 2	Объем часов 1	Уровень освоения 4
Раздел 1.			
Тема 1. Введение в предмет.	Содержание учебного материала 1	1	
	1 Деловая культура как наука.		2
	Лабораторная работа	-	
	Практические занятия	-	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2. Эстетическая и этическая культура.	Содержание учебного материала 2	3	
	1 Эстетическая культура и эстетическая культура	1	2
	2 Этика общения	1	
	Практическое занятие «Эстетическая и этическая культура»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка индивидуальных письменных сообщений по теме «Этика общения».	2	
Тема 3. Психология общения.	Содержание учебного материала 3	5	
	1 Психологические правила общения.	1	2
	2 Вербальное общение и невербальное общение	1	3
	Практическое занятие: «Вербальное общение»	1	
	Практическое занятие: «Невербальное общение»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций, оформление практической работы, отчета по практической работе, подготовка к защите. Выполнение домашнего задания по теме 3.	2	
Тема 4. Культура общения в профессиональной среде. Этикет делового человека.	Содержание учебного материала 4.	10	
	1 Деловой этикет	1	2
	2 Словесный этикет	1	3
	3 Внешний облик человека	1	3
	4 Культура телефонного общения	1	2
	5 Деловая беседа, деловая переписка	1	
	6 Интерьер рабочего помещения	1	
	7 Подарки. Поведения за столом	1	
	Практическое занятие «Культура общения в профессиональной среде»	2	
	Практическое занятие «Деловая беседа, деловая переписка»	1	

	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к лабораторной работе с использованием методических рекомендаций, оформление лабораторной работы, отчета по лабораторной работе, подготовка к защите. Выполнение домашнего задания по теме 4.	2	
Тема 5. Конфликты в общении.	Содержание учебного материала 5.	6	
	1 Конфликт и его структура	1	2
	2 Стратегии и правила поведения в конфликте	1	3
	Практическое занятие «Стратегии поведения в конфликте»	2	
	Практическое занятие «Правила поведения в конфликте»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к лабораторной работе с использованием методических рекомендаций, оформление лабораторной работы, отчета по лабораторной работе, подготовка к защите, выполнение домашнего задания по теме 5. Презентация.	2	
Тема 6. Индивидуальные особенности личности в деловом общении	Содержание учебного материала 6	7	3
	1 Темперамент	1	
	2 Характер и воля	1	
	3 Эмоции и чувства, снятие эмоционального напряжения. Способности.	1	
	Практическое занятие «Типы темперамента»	1	
	Практическое занятие «Волевой ли ты человек»	1	
	Практическое занятие «Эмоциональная чувствительность»	1	
	Практическое занятие «Методы снятия психофизического напряжения»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций, оформление практической работы, отчета по практической работе, подготовка к защите, выполнение домашнего задания по теме 6. Презентация.	2	
Тема 7. Имидж.	Содержание учебного материала 7.	1	3
	1 Одежда делового человека		
	Практические занятия «Внешний вид делового человека»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций, оформление практической работы, отчета по практической работе, подготовка к защите; выполнение домашнего задания по теме 7. Презентация.	2	
Дифференцированный зачет		1	
		Всего:	46

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует осуществляется в кабинете спецдисциплин по профессии «Оператор связи»

Оборудование кабинета по количеству обучающихся:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор;
- графпроектор и отражательный экран

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения: Учебник– М: издательство «Академия»,2007. – 160 с. – Серия: Начальное профессиональное образование.
2. Айви А. Лицом к лицу: Практич. пособие для освоения приемов и навыков делового общения. - Новосибирск: ЭКОР, 2005.
3. Опалев А.В. Умение обращаться с людьми... Этикет делового человека. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2006.
4. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимодействия. – Киев, 1989.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
системно действовать в профессиональной ситуации;	Текущий контроль. Экспертная оценка на практическом занятии
позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами;	Текущий контроль. Экспертная оценка на практическом занятии
Знания:	
основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;	Текущий контроль. Оценка поиска информации по заданной теме и результатов выполнения самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения лабораторных, контрольных работ. Экспертная оценка на практическом занятии.
нормы отношения и поведения в коллективе;	Текущий контроль. Оценка поиска информации по заданной теме и результатов выполнения самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения лабораторных, контрольных работ. Экспертная оценка на практическом занятии.
принципы управления деловым общением;	Текущий контроль. Оценка поиска информации по заданной теме и результатов выполнения самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения лабораторных, контрольных работ. Экспертная оценка на практическом занятии.