

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловая культура**

**профессия 210801.01 Оператор связи**

2012 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии начального профессионального образования (далее НПО)

### **210801.01 Оператор связи**

**Организация-разработчик:**

ГБОУ СПО ППТ, г.Прокопьевск

**Разработчик:**

Филонова О.В., методист ГБОУ СПО ППТ

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловая культура

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии НПО 210801.01 *Оператор связи*

Укрупненная группа 210000 *Электротехника, радиотехника и связь*

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих согласно ОК 016-94:16019 *Оператор связи*

**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 программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **48** часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **32** часа;  
самостоятельной работы обучающегося **16** часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>48</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>32</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>16</i>
контрольные работы	<i>1</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>16</i>
в том числе:	
Подготовка сообщения (презентации)	<i>6</i>
Работа с дополнительными источниками (составление конспекта- схемы)	<i>8</i>
оценка индивидуальных свойств личности	<i>2</i>
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b> Профессиональная этика и деловой этикет		<b>18</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Этика деловых отношений: основные принципы	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Цели и задачи изучения учебной дисциплины. Определение деловой культуры.		1
	2. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Моральные и нравственные принципы и их значение.		3
	3. Поведение человека: правила и нормы.		3
	4. Основы деловой культуры. Этические принципы делового человека.	3	
	<b>Практическое занятие</b> Решение ситуационных задач «Правила деловой этики при обслуживании клиентов»	1	
<b>Тема 1.2.</b> Деловой этикет	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1. Сферы действия этикета. Деловой этикет. Правила делового этикета.		3
	2. Эстетические требования к внешнему облику делового человека. Понятия: эстетический вкус, стиль, мода. Понятие корпоративного имиджа		2
	3. Понятие «культура речи», «речевой этикет»		3
	4. Деловая беседа. Этапы деловой беседы. Этические принципы деловой беседы.		2
	5. Культура телефонного разговора. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога.		3
	4. Деловая переписка.	3	
	<b>Практические занятия</b>		
	1. Изучение правил речевого этикета.	1	
	2. Написание делового письма	2	
3. Деловая игра «Ведение деловых переговоров»	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка сообщения (презентации) по одной из тем: « Деловое общение с использованием электронных средств коммуникации», «Речевые обороты в деловом общении» «Внешний облик делового человека»	6		

<b>Раздел 2.</b> Психологические аспекты делового общения		<b>30</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Психологические основы общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1. Общение и коммуникация. Классификация общения.		2
	2. Структура и средства общения		3
	3. Средства вербального общения. Невербальные средства общения		3
	4. Роль восприятия в процессе общения.		2
	5. Общение как взаимодействие		3
	6. Уровни межличностного общения: примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, духовный.		2
	7. Барьеры общения	3	
	<b>Практические занятия</b>	<b>1</b> <b>1</b> <b>1</b> <b>2</b>	
	1. Освоение техник «активного слушания»		
	2. Изучение приемов установления контакта в деловом общении. Самопрезентация		
	3. Решение ситуационных задач «Барьеры в общении»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление плана (схемы) текста «Эффективное общение»	<b>4</b>	
<b>Тема 2.2.</b> Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	
	1. Личность, процесс формирования личности. Профессиональная направленность личности. Профессионально-важные качества работающих в сфере услуг.		
	2. Индивидуальные свойства личности: темперамент, характер; их виды и особенности		
	3. Эмоциональные состояния человека. Стресс. Способы регулирования эмоционального состояния.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b> <b>1</b>	
	Изучение индивидуальных свойств личности по психологическим тестам (изучение темперамента)		
	Применение приемов регулирования эмоционального состояния в процессе общения	<b>1</b>	
<b>Самостоятельная работа</b> Оценка индивидуальных свойств личности	<b>4</b>		

<b>Тема 2.3.</b> Управление конфликтами в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Понятие конфликта. Конфликты в деловом общении.		3
	2. Типичные причины возникновения конфликтов.		3
	3. Основные виды поведения в конфликте и способы его разрешения		2
	4. Управление конфликтом		2
	<b>Практические занятия:</b>	2	
	Развитие конструктивных способов решения конфликтных ситуаций (тренинг)		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	
	Составление конспекта-схемы «Конфликты в деловом общении»		
	<i>Зачет</i>	1	
<b>Итого</b>	<b>48</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины не требует наличия специализированного учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методических разработок;
- комплект деловых игр;
- комплект психологических тестов.
- комплект электронных презентаций, тестов, видеофрагментов и других электронных средств обучения

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

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

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

Основные источники:

Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебник для НПО; учебное пособие для СПО/Г.М. Шеламова.-5-е изд.-М. Академия, 2007.-160с.

Дополнительные источники:

Карнеги, Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей [Текст]. – М, «СЛК», 1995. – 320с;

Кошечкина, И.П., Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009 – 304 с.;

Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для студентов ВУЗов/ под. редакцией В.Н.Лавриненко.-5е изд. перераб. и доп.-М.:ЮНИТ-ДАНА, 2007.-450с.;

Лисенкова, О.Ю. Этика и психология деловых отношений [Текст]. – М.:Дрофа, 2004 – 336с;

Пиз,А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам [Текст]. – М.: «АЙ КЬЮ», 1995.

Интернет-ресурсы:

[ilikebooks.ru/shelamova-gm-delovaya-kultura](http://ilikebooks.ru/shelamova-gm-delovaya-kultura)

[akmeolog43.narod.ru/book/bes.htm](http://akmeolog43.narod.ru/book/bes.htm)

[www.syntone.ru/library/books/content/2367.html](http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html)

lib.ru/KARNEGY/karnegi1.txt  
lider21vek.narod/ru PSY/KONFLIKT/htm  
working-papers.ru/vidu-delovuh-pisem.html  
business-lettrs.ru

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных 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;	- экспертная оценка выполнения практического задания; - оценка выполнения письменной работы; - оценка на фронтальном опросе; - оценка выполнения индивидуальной работы. - экспертная оценка защиты рефератов.
позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами	экспертная оценка выполнения практического задания; - оценка выполнения письменной работы; - оценка на фронтальном опросе; - оценка выполнения индивидуальной работы. - экспертная оценка защиты рефератов.
<b>знания:</b> основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;	экспертная оценка выполнения практического задания; - оценка выполнения письменной работы; - оценка на фронтальном опросе; - оценка выполнения индивидуальной работы. - экспертная оценка защиты рефератов.
нормы отношения и поведения в коллективе	экспертная оценка выполнения практического задания; - оценка выполнения письменной работы; - оценка на фронтальном опросе; - оценка выполнения индивидуальной работы. - экспертная оценка защиты рефератов.
принципы управления деловым общением	экспертная оценка выполнения практического задания; - оценка выполнения письменной работы; - оценка на фронтальном опросе; - оценка выполнения индивидуальной работы. - экспертная оценка защиты рефератов.