

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ  
КГБПОУ «КАНСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАССМОТРЕНО

на заседании ЦМК общего образования  
тематическом заседании  
протокол № 10 от «14» 06 2023 г.

Лисина Юлия Сергеевна

УТВЕРЖДАЮ

заместитель директора по учебной работе

Шевелева Р.Н. / Р.Н. Шевелева /

«14» 06 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**по учебной дисциплине Деловая культура**

**для профессии Оператор связи**

**РП.00479926.11.01.08.2023**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины</b>	<b>4</b>
1.1 Область применения рабочей программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3 Требования к результатам освоения учебной дисциплины.	4
<b>2 Структура и содержание учебной дисциплины</b>	<b>8</b>
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	8
2.2 Содержание учебной дисциплины	9
2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины	10
<b>3 Условия реализации программы учебной дисциплины</b>	<b>12</b>
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	12
3.2 Информационное обеспечение обучения	12

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины Деловая культура является частью основной профессиональной образовательной программы и разработана на основании требований ФГОС СПО для профессии 11.01.08 Оператор связи.

## 1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина Деловая культура входит в профессиональный цикл подцикл общепрофессиональных дисциплин.

## 1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Освоение содержания учебной дисциплины Деловая культура обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Результаты освоения учебной дисциплины (Наименование ОК и ПК согласно ФГОС СПО)	Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>ОК 1.</b> Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<b>Освоенные знания:</b> - основные принципы этики, - психологии общения, - профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов; - нормы отношения и поведения в коллективе; - принципы управления деловым общением. <b>Освоенные умения:</b> - системно действовать в профессиональной ситуации; - позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами.	Устный опрос, тестирование, практические задания, домашние задания, контрольные работы, рефераты, сообщения по темам
<b>ОК 2.</b> Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем		
<b>ОК 3.</b> Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы		
<b>ОК 4.</b> Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного		

выполнения профессиональных задач		
<b>ОК 5.</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности		
<b>ОК 6.</b> Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами		
<b>ОК 7.</b> Исполнять воинскую обязанность <*>, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)		
<b>ПК 1.1.</b> Соблюдать порядок контроля, обработки, отправки, вручения почтовых отправлений с уведомлением о вручении и почтовых отправлений о вручении, с наложенным платежом		
<b>ПК 1.2.</b> Соблюдать порядок приема, обработки, направлений отправки, выдачи и контроля внутренних и международных почтовых отправлений, "Отправлений 1 класса", интерактивных почтовых отправлений		
<b>ПК 1.3.</b> Обеспечивать работу контрольно-кассовых машин при оформлении переводных и почтово-кассовых операций и других услуг, соблюдая инструкции по эксплуатации		
<b>ПК 1.4.</b> Осуществлять и оценивать механизированный и автоматизированный процесс обработки почтовых отправлений		
<b>ПК 2.1.</b> Обеспечивать		

<p>порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты, денежных средств и других условных ценностей, реализации бестиражных и тиражных лотерейных билетов с учетом их особенностей</p>		
<p><b>ПК 2.2.</b> Предоставлять услуги по подписке, контролировать процесс обработки периодических печатных изданий в отделении почтовой связи (оформление, переадресовка, доставка, прием заказов по каталогам)</p>		
<p><b>ПК 2.3.</b> Реализовывать товары народного потребления</p>		
<p><b>ПК 3.1.</b> Обеспечивать и контролировать порядок приема переводов денежных средств, платежей (коммунальных, муниципальных) и денежных выплат</p>		
<p><b>ПК 3.2.</b> Оказывать почтово-банковские услуги (вклады, банковские карты, потребительские и экспресс-кредиты) и оценивать их</p>		
<p><b>ПК 3.3.</b> Осуществлять эксплуатацию терминала самообслуживания</p>		
<p><b>ПК 3.4.</b> Оформлять страховые полисы по обязательному и добровольному видам страхования</p>		
<p><b>ПК 4.1.</b> Работать на программном оборудовании, установленном в пункте коллективного доступа (ПКД)</p>		
<p><b>ПК 4.2.</b> Осуществлять техническую эксплуатацию</p>		

средств вычислительной и оргтехники		
<b>ПК 4.3.</b> Использовать при оказании услуг населению локальную и глобальную компьютерную сеть, основные информационные ресурсы: сеть Интернет, технологию WWW		
<b>ПК 5.1.</b> Классифицировать денежные средства и условные ценности в отрасли почтовой связи и производить их учет		
<b>ПК 5.2.</b> Соблюдать порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты, денежных средств и других условных ценностей		
<b>ПК 5.3.</b> Организовывать деятельность почтальонов по доставке денежных переводов и пенсий на дому, анализировать и оценивать отчет почтальона		

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	в т.ч. по семестрам	
		3 семестр	4 семестр
<b>Трудоемкость учебной дисциплины (всего), в том числе часов вариативной части</b>	42	42	-
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе часов вариативной части</b>	24	24	-
<b>в том числе:</b>	-	-	-
лабораторные занятия	-	-	-
практические занятия	12	12	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	18	18	-
<b>Консультации (всего)</b>	-	-	-
<b>Промежуточная аттестация</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации (ДЗ, Э, З, КР)</b>	КР	КР	-

## 2.2 Содержание учебной дисциплины Деловая культура

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов и тем	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины			
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	всего, часов
ОК.01. - ОК.13, ПК 1.1. - ПК 1.7., ПК 2.1.- ПК 2.5., ПК 3.1. - ПК 3.6., ПК 4.1. - ПК 4.6., ПК 5.1. - ПК 5.4	<b>Раздел 1. Деловое общение</b> Рассматриваются правила и формы делового общения; этика делового общения; этикет и культура поведения делового человека по профессии Оператор связи.	24	6	-	12	-
ОК.01. - ОК.13, ПК 1.1. - ПК 1.7., ПК 2.1.- ПК 2.5., ПК 3.1. - ПК 3.6., ПК 4.1. - ПК 4.6., ПК 5.1. - ПК 5.4	<b>Раздел 2. Общение как восприятие друг друга и межличностное взаимодействие</b> Рассматриваются основные техники и приемы общения; этикетные формулы речи в деловом общении. Имидж делового человека. Правила проведения телефонных переговоров.	18	6	-	6	-
	<b>Всего</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>



2.3 Тематический план учебной дисциплины Деловая культура  
наименование учебного предмета

№ ур о ка	Наименование разделов и тем	Учебная нагрузка обучающихся (час.)		Активные формы проведения занятий	Технические средства обучения	Домашнее задание (основная и дополнительная литература)	Внеаудиторная самостоятельная работа студента	Образовательные результаты (ОК, ПК, ДПК)
		ауд.	самост.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Раздел 1. Деловое общение</b>	<b>12ч.</b>	<b>12ч.</b>					
1.	Правила и формы делового общения	2ч. / урок	3ч.	Вводная лекция	Экран, проектор	[2], §1, стр. 5-16	Подготовить сообщения	ОК.01. - ОК.13, ПК 1.1. - ПК 1.7., ПК 2.1. - ПК 2.5., ПК 3.1. - ПК 3.6., ПК 4.1. - ПК 4.6., ПК 5.1. - ПК 5.4
2.	<b>Практическая работа №1.</b> Составление правил делового общения оператора связи	2ч. / прак т.	1ч.	Урок практикум	ПК		Оформить практическую работу	
3.	Этика делового общения	2ч. / урок	3ч.	Лекция-диалог	Экран, проектор	[1], §5, стр. 63-86	Составить текст деловой беседы с клиентами	
4.	<b>Практическая работа №2.</b> Анализ организации деловой коммуникации с коллегами, партнерами и пользователями с учетом профессиональных этических требований	2ч. / прак т.	1ч.	Урок-практикум	ПК		Оформить практическую работу	
5.	Этикет и культура поведения делового человека	2ч. / урок	3ч.				Подготовить сообщения	
6.	<b>Практическая работа №3.</b> Разработка памятки оператору связи по соблюдению культуры поведения при оказании услуг на почте	2ч. / прак т.	1ч.	Урок-практикум	ПК		Оформить практическую работу	
	<b>Раздел 2. Общение как восприятие</b>	<b>12ч.</b>	<b>6ч.</b>					

	друг друга и межличностное взаимодействие									
7.	Основные техники и приемы общения	2ч. / урок	1ч.	Лекция-диалог	Экран, проектор	[5], §12.1, стр. 240-245	Подготовить рефераты			
8.	<b>Практическая работа №4.</b> Практикум по отработке техники слушания в общении с коллегами, партнерами и потребителями	2ч. / прак т.	1ч.	Урок-практикум	ПК		Оформить практическую работу			ОК.01. - ОК.13, ПК 1.1. - ПК 1.7., ПК 2.1. - ПК 2.5., ПК 3.1. - ПК 3.6., ПК 4.1. - ПК 4.6., ПК 5.1. - ПК 5.4
9.	Этикетные формулы речи в деловом общении. Имидж делового человека	2ч. / прак т.	2ч.	Лекция-диалог	Экран, проектор		Моделирование рабочего пространства оператора связи			
10.	<b>Практическая работа №5.</b> Правила проведения телефонных переговоров.	2ч. / урок	1ч.	Урок-практикум	ПК		Оформить практическую работу			
11.	<b>Практическая работа №6.</b> Анализ удачных и неудачных примеров имиджа делового человека в современном обществе	2ч. / прак т.	1ч.	Урок-практикум	ПК		Оформить практическую работу			
12.	<b>Зачетное занятие</b>	2ч. / урок		Лекция-диалог	Экран, проектор					
	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>18</b>							

## 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Иностранного языка.

Оборудование учебного кабинета: учебная мебель, классная доска, учебная литература, методические указания для внеаудиторной самостоятельной работы студентов, раздаточный материал.

Технические средства обучения: ПК, мультимедийный проектор, интерактивная доска, ЭБС.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

№ п/п	Наименование	Источник
<b>Основная литература</b>		
1.	Корнеев И.К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего проф.образования / И.К. Корнеев.-2-е изд., перераб. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2022.-384с.	Библиотека колледжа
2.	Алексеева Т.В. Документационное обеспечение управления / Т.В. Алексеева.-М.: Синергия, 2020.-132с.	Библиотека колледжа
3.	Кугушева Т.В. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Т.В.Кугушева.-Ростов н/Д.: Феникс, 2021.-237с.	Библиотека колледжа
4.	Грозова О.С. Делопроизводство: учебное пособие для СПО / О.С. Грозова. -М.:Издательство Юрайт, 2020.-126с.	Электронная библиотечная система <a href="https://www.urait.ru">https://www.urait.ru</a>
<b>Дополнительная литература</b>		
5.	Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования / Г.В. Петрова.-М.:Академия, 2012.-320с.	Библиотека колледжа
6.	Смирнова Е.П. Делопроизводство для секретаря: разработка, учет и хранение служебной документации: практ.пособие / Е.П. Смирнова.-2-е изд., испр.- М.:Омега-Л, 2008.-152с.	Библиотека колледжа
7.	Лопатникова Е.А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями / Е.А. Лопатникова.-5-е изд., стер.-М.: Омега-Л, 2008.-319с.	Библиотека колледжа
8.	Басаков М.И. Современное делопроизводство (Документационное обеспечение управления)6 учеб.пособие / Басаков М.И..-Ростов н/Д: Феникс, 2007.-480с.	Библиотека колледжа
9.	Ленкевич Л.А. Делопроизводство: учеб.пособие для	Библиотека колледжа

	учащихся нач.проф.учебных заведений / Л.А. Ленкевич. -М.: Академия, 2007.-224с.	
10.	Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования / Л.А. Румынина.-3-е изд., испр.-М.: Академия, 2005.-224с.	Библиотека колледжа
11.	Вялова Л.М. Документационное обеспечение деятельности кадровой службы: учеб.пособие для сред.проф.образования / Л.М. Вялова.-М.: Академия, 2003.-176с.	Библиотека колледжа
12.	Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: учеб.пособие.-3-е изд.-М.: ИНФРА-М, 2003.-304с.	Библиотека колледжа
13.	Делопроизводство: учеб.для нач.проф.образования / Е.Н. Басовская, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова.-2-е изд., стер.-М.: Академия, 2002.-176с.	Библиотека колледжа
14.	Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управление персоналом: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И.Н. Кузнецов.-М.: Издательство Юрайт, 2015.-520с.	Библиотека колледжа
<b>Интернет-ресурсы</b>		
15.	Сайт по кадровому делопроизводству	Режим доступа: URL: <a href="https://www.kadrovik-praktik.ru">https://www.kadrovik-praktik.ru</a>
16.	Консультант Плюс	Режим доступа: URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>

## РЕЦЕНЗИЯ

На рабочую программу по дисциплине Деловая культура по профессии 11.01.08 Оператор связи, выполненную преподавателем Киргизовой Юлией Андреевной.

Авторская рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по указанной специальности.

В результате изучения программного материала студенты овладеют знаниями и умениями по вопросам: правила и формы делового общения; этика делового общения; этикет и культура поведения делового человека; основные техники и приемы общения; этикетные формулы речи в деловом общении. Имидж делового человека.

Оценка структуры рабочей программы (характеристика разделов):

Рабочая программа по данной дисциплине включает в себя следующие разделы:

- 1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины
- 2 Структура и содержание учебной дисциплины
- 3 Условия реализации учебной дисциплины

Оценка соответствия тематики практических работ требованиям подготовки выпускника по профессии и содержанию рабочей программы: тематический план учебной дисциплины излагается конкретное содержание теоретического раздела, представленное в виде блока теоретических занятий и блока внеаудиторных самостоятельных работ. Это содержание адекватно поставленным задачам курса, достижению которых в полной мере способствуют рекомендуемые списки основной, дополнительной литературы, интернет-ресурсы.

Язык и стиль изложения, терминология: в программе четко сформулированы цели курса, определены его содержание, структура. Количество часов, выделенное на изучение данной дисциплины, позволит сформировать у обучающихся необходимые общие и профессиональные компетенции, а также получить необходимые знания и умения, которые можно применить на практике.

Соответствие содержания рабочей программы современному уровню развития науки, техники и производства - соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 11.01.08 Оператор связи.

Рекомендации, замечания: В целом разработанная рабочая программа учебной дисциплины Документационное обеспечение управления актуальна, соответствует требованиям программы подготовки специалистов среднего звена Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 11.01.08 Оператор связи.

**Заключение:**

Рабочая программа по дисциплине Деловая культура может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы по профессии 11.01.08 Оператор связи.

Рецензент Киргизова Юлия Андреевна, ст. преподаватель

(Фамилия И.О., место работы, должность, ученая степень) / личная подпись

Дата

17.01.2019, кабинет 111, Киргизова Юлия Андреевна

