

Федеральное агентство связи
КОЛЛЕДЖ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ордена Трудового Красного Знамени федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Московский технический университет связи и информатики»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора КТ МТУСИ
№ 01-03-113/1 от «19» июня 2020

С.Н. ИЛЬИНЫХ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

для специальности
**10.02.04 Обеспечение информационной безопасности
телекоммуникационных систем
(очная форма обучения)**

Москва, 2020

ОДОБРЕНА
Цикловой (предметной) комиссией
гуманитарных и социальных дисциплин
наименование комиссии

Протокол № 7
от «08» июня 2020 г.

**Председатель цикловой (предметной)
комиссии**

 / Никитина Д.В.

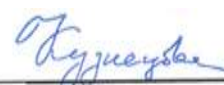
Рассмотрено и одобрено на заседании
методического совета
«10» июня 2020 г. **Протокол № 5**

Организация-разработчик:
КТ МГУСИ, Г. Москва

Разработчик:
Преподаватель КТМГУСИ: Сергеева О.В.

Разработано на основе Федерального
государственного образовательного стандарта
по специальности среднего профессионального
образования 10.02.04 Обеспечение
информационной безопасности
телекоммуникационных систем (приказ
Минобрнауки России № 1551 от 09 декабря
2016 года) и примерной основной
образовательной программы 10.02.04
Обеспечение информационной безопасности
телекоммуникационных систем.
Зарегистрировано в государственном реестре
примерных основных образовательных
программ под №10.02.04 - 170703

СОГЛАСОВАНА:
Начальник методического отдела

 / Л.М.Кузнецова/
Подпись Ф.И.О.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09 Деловой этикет и культура речи является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 10.02.04 Обеспечение информационной безопасности телекоммуникационных систем.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина ОП.09 Деловой этикет и культура речи (вариативная) входит в перечень учебных дисциплин учебного плана в соответствии с потребностями работодателей и спецификой деятельности образовательной организации, входит в общепрофессиональный цикл.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10.	осуществлять деловое общение с соблюдением требований этики, эстетики и психологии общения, принимать решения, отстаивать свою точку зрения, 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.

В результате освоения учебной дисциплины у обучающегося должны формироваться общие компетенции, включающие в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	48
Во взаимодействии с преподавателем	46
лекции	32

практические занятия	14
Самостоятельные работы	2
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
	Содержание учебного материала	12	
Введение	Содержание, цели и задачи курса.	2	ОК 05
1. Основы этики	1.Общее понятие об этической культуре. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Роль морали в формировании личности. Нравственные принципы.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10
	2. Профессиональная этика. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Нравственные требования к профессиональному поведению работника.	2	
	3. Этикет, сферы его действия. Особенности национальной этики. Нормы и образцы поведения в различных странах	2	
	4. Деловое общение и этика	2	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие 1 «Мой нравственный мир»	2	
	Содержание учебного материала	16	
2. Психология делового общения	1.Психология и этика в профессиональной деятельности Основные сведения о психологических процессах, психических свойствах, психических состояниях человека. Психологические основы общения.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10
	2.Общение как взаимодействие и коммуникация. Общее понятие о личности. Роль восприятия в процессе общения. Невербальные средства общения. Жесты.	2	
	3.Характер и воля. Темперамент.	2	
	4.Эмоции и чувства.	2	
	5.Структура общения. Правила эффективного общения.	2	
	6.Конфликт и его структура.	2	

	Межличностный конфликт, его виды, источники и причины. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах. 7. Конфликты в деловом общении. Конфликт в трудовом коллективе и способы его урегулирования Методы гашения конфликта.	2	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие 2. Структура общения. Темперамент. Характер и воля. Эмоции и чувства	2	
3. Культура речи	Содержание учебного материала	18	ОК 01 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10
	1. Содержание и сущность речевого общения. Стили делового общения.	2	
	2. Этикет делового общения. Характеристика процесса делового общения. Культура межличностных контактов. Деловая беседа. Деловой протокол. Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитная карточка в деловой жизни. Формы и стили обслуживания заказчиков.	2	
	3. Публичное выступление. Внешний облик человека.	2	
	4. Управленческая этика. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	2	
	Практические занятия	10	
	Практическое занятие 3. Речевой этикет. Деловая беседа.	2	
	Практическое занятие 4. Культура телефонного общения. Деловая переписка.	2	
Практическое занятие 5. Имидж персонала. Визитная карточка в деловой жизни. Формы и стили обслуживания заказчиков	2		
Практическое занятие 6. Публичное выступление	4		
Самостоятельная работа	2		
Подготовить макет визитной карточки			
Во взаимодействии с преподавателем		46	
Консультации			
Самостоятельная работа		2	
Промежуточная аттестация - диф. зачет			
Объем образовательной программы учебной дисциплины		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения.

307. Учебная аудитория «Кабинет «Социально-экономических дисциплин» для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования, находящегося в кабинете:

- рабочее место преподавателя (стол, стул, персональный компьютер);
- учебная мебель (столы, стулья);
- телевизор.

Используемое программное обеспечение:

- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition. Educational Renewal, срок действия 2 года (Контракт № 20ЭА44-2019 от 29.07.2019);
- ОС Astra Linux Common Edition релиз «Орел» (свободно распространяемое ПО);
- 7-Zip (свободно распространяемое ПО);
- Mozilla Firefox (свободно распространяемое ПО);
- Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);
- Yandex Browser (свободно распространяемое ПО);
- VSCodium (свободно распространяемое ПО);
- Pinta (свободно распространяемое ПО);
- Adobe Reader (свободно распространяемое ПО);
- LibreOffice (свободно распространяемое ПО).

Электронная библиотечная система IPRbooks (лицензионный договор № 5890/19 от 13 декабря 2019г. с ООО «Ай Пи Ар Медиа» на предоставление доступа к ЭБС IPRbooks, срок действия с 01.01.2020г. по 31.12.2020г.; лицензионный договор № № 7269/20 от 04 декабря 2020 г. с ООО «Ай Пи Ар Медиа» на предоставление доступа к ЭБС IPRbooks, срок действия с 01.01.2021г. по 31.12.2021г.).

Учебно-методическая документация.

219. Кабинет для самостоятельной работы (компьютерный класс), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Перечень основного оборудования, находящегося в кабинете:

- учебная мебель (столы, стулья);
- персональные компьютеры;
- принтеры.

Используемое программное обеспечение:

- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition. Educational Renewal, срок действия 2 года (Контракт № 20ЭА44-2019 от 29.07.2019);
- ОС Astra Linux Common Edition релиз «Орел» (свободно распространяемое ПО);
- 7-Zip (свободно распространяемое ПО);
- Mozilla Firefox (свободно распространяемое ПО);
- Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);
- Yandex Browser (свободно распространяемое ПО);
- VSCodium (свободно распространяемое ПО);
- Pinta (свободно распространяемое ПО);
- Adobe Reader (свободно распространяемое ПО);
- LibreOffice (свободно распространяемое ПО).

Электронная библиотечная система IPRbooks (лицензионный договор № 5890/19 от 13 декабря 2019г. с ООО «Ай Пи Ар Медиа» на предоставление доступа к ЭБС IPRbooks, срок действия с 01.01.2020г. по 31.12.2020г.; лицензионный договор № № 7269/20 от 04 декабря

2020 г. с ООО «Ай Пи Ар Медиа» на предоставление доступа к ЭБС IPRbooks, срок действия с 01.01.2021г. по 31.12.2021г.).

3.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

Дополнительная литература:

1. Яцук, Н.Д. Культура речи: практикум для СПО / Н.Д. Яцук; под редакцией С.Л. Орловой. — Саратов: Профобразование, 2020. — 100 с. — ISBN 978-5-4488-0661-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91882.html>

2. Культура научной и деловой речи. Нормативный аспект: учебное пособие / Н.Я. Зинковская, Н.И. Колесникова, Т.Л. Мистюк, Т.Г. Ольховская; под редакцией Н.И. Колесникова. — 2-е изд. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-7782-3909-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99344.html>

3. Петрова, Ю.А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Ю.А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, деловых игр, тестирования и контрольных работ, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения: осуществлять деловое общение с соблюдением требований этики, эстетики и психологии общения; принимать решения, отстаивать свою точку зрения;	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные	- наблюдение за выполнением практических занятий; - деловые игры; - тестирование; - оценка выступлений; - выполнение самостоятельной

<p>использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами.</p>	<p>программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы,</p>	<p>работы.</p>
<p>Знания;</p>	<p>большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p>	<p>- тестирование: - устные опросы: - контрольные работы.</p>
<p>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.</p>	<p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p><i>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</i></p>