

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Профиль обучения: технологический

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **11.02.12 Почтовая связь** (базовая подготовка).

СОГЛАСОВАНО
ПЦК информационных
дисциплин
_____ Мазур Т.В.
«__» _____ 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
_____ Чернышенко О. П.
«__» _____ 2023 г.

Организация-разработчик: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Хабаровский колледж отраслевых технологий и сферы обслуживания»

Составитель: Любушкина Ю.В., преподаватель КГБ ПОУ ХКОТ СО

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В УЧЕБНУЮ ПРОГРАММУ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалистов среднего звена) в соответствии с ФГОС по специальности СПО

11.02.12 Почтовая связь (базовая подготовка), входящей в состав укрупненной группы специальностей 11.00.00 Электроника, радиотехника и системы связи.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) по профессиям рабочих:

1. 16019 Оператор связи
2. 16925 Почтальон
3. 18674 Сортировщик почтовых отправлений и произведений печати

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина является общепрофессиональной и входит в профессиональный учебный цикл.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения;
- принимать решения, отстаивать свою точку зрения;
- использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- 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

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. В результате освоения учебной дисциплиной обучающийся должен овладеть ОК,ПК, ЛР:

ФГОС СПО	
Код компетенции	Наименование компетенции
Общие компетенции	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиски и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1	Выполнять работы по предоставлению почтовых и не почтовых услуг (розничная продажа товаров, прием и пересылка миграционных уведомлений иностранных граждан, адресная реклама)
ПК 1.2.	Оказывать интернет-услуги в пунктах коллективного доступа
ПК 1.3.	Обеспечивать распространение периодических печатных изданий
ПК 1.4.	Решать задачи маркетинга и рекламы услуг почтовой связи
ПК 1.5.	Обеспечивать производственно-технологические процессы отделений почтовой связи
Программа воспитания по специальности	
Код результата	Наименование личностного результата
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 6	Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение

ЛР 7	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
ЛР 8	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности
ЛР 9	Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности»
ЛР 11	Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением
ЛР 12	Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации
ЛР 19	Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить
ЛР 22	Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости
ЛР 24	Проявляющий эмпатию, выражающий активную гражданскую позицию, участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций, а также некоммерческих организаций, заинтересованных в развитии гражданского общества и оказывающих поддержку нуждающимся
ЛР 29	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.
ЛР 36	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

2.2. В результате освоения учебной дисциплиной обучающийся должен знать и уметь:

Код ПК, ОК*.ЛР	Умения	Знания
ОК 1 – ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4	- осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения; - принимать решения, отстаивать свою точку зрения; - использовать эффективные модели выхода	- психологические особенности общения; - типы общения и его строение; - закономерности общения; - правила делового общения; - этические нормы

ПК 1.5 ЛР 1, ЛР 6- ЛР 9, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 14, ЛР 19, ЛР 22, ЛР 24, ЛР 29, ЛР 36	из конфликтных ситуаций в общении с клиентами;	взаимоотношений с клиентами; - основные приемы ведения беседы, консультирования; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях
---	--	--

2.3. 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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	32
в том числе:	
практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
анализ и решение производственных ситуаций	6
подготовка докладов и рефератов	4
выполнение творческой работы	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

3.2.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций и результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Общение как социально психологическое и психологическое явление		22	
Тема 1.1. Психологические особенности общения	Содержание учебного материала	2	
	Общение как форма реализации системы общественных и межличностных отношений. Психологические особенности общения и делового общения. Три взаимосвязанных стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Вербальные и невербальные средства общения.		ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
	Практические занятия	2	
	Тестовая карта коммуникативной деятельности. Изучение организаторских и коммуникативных способностей		
Тема 1.2. Общение как коммуникация	Содержание учебного материала	2	
	Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры. Совместимость и ее принципы. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.		ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
Тема 1.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	2	
	Анализ общения как взаимодействия. Трансакционный анализ Э.Берна и типичные состояния сознания. Поведенческие характеристики Родителя. Поведенческие характеристики Взрослого. Поведенческие характеристики Ребенка. Три формы трансакции.		ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР1, 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
	Практические занятия	2	
	Диагностика трансактного анализа общения.		
Тема 1.4. Общение как	Содержание учебного материала	2	ОК 1-ОК 9

восприятие	Восприятие и самовосприятие. Ошибки восприятия и механизмы понимания. Кинесические средства общения. Мимические коды эмоциональных состояний.		ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
	Практические занятия	2	
	Диагностика ведущей репрезентативной системы.		
Самостоятельная работа обучающихся Выполнение индивидуальных заданий. • Проанализировать результаты самодиагностики, разработать рекомендации по ее результатам • Проанализировать результаты диагностики, составить психологический портрет испытуемого. • Проанализировать результаты диагностики, составить аналитический портрет исследуемого, предложить рекомендации по изменению стиля делового общения. Подготовить творческую работу на тему: • Ролевое поведение в деловом общении; • Тактические приемы ведения переговоров; • Роль имиджа в построении деловой карьеры.		8	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР 1, ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
Раздел 2. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса		18	
Тема 2.1. Психологические аспекты переговоров	Содержание учебного материала	4	
	Формы делового общения. Основные правила делового общения. Этические нормы взаимоотношений с клиентами. Этика использования средств выразительности деловой речи.	2	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5.
	Формирование переговорного процесса. Техника и тактика аргументирования. Аргументирование в производственных ситуациях. Психологические приемы влияния на собеседников. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.	2	ЛР1, ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
Тема 2.2. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологическая совместимость	Содержание учебного материала	4	
	Структура процесса убеждения. Прямой и косвенный способы убеждения. Основные приемы ведения беседы, консультирования, формы обращения, изложения просьб, выражения признательности	2	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5.
	Классификация, формы проведения споров и определение его предмета. Психологические приемы воздействия в споре.	2	ЛР 1, ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
	Практические занятия	4	
	Тренинг навыков эффективного общения и слушания.	2	
	Анализ навыков межличностного группового общения. Тренинг навыков	2	

	делового общения		
Самостоятельная работа обучающихся Разработать творческий проект: «Приемы психологического влияния во время переговоров» Подготовить сообщение, доклад, реферат на тему:		14	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
- Уверенное общение; - Стиль переговоров; - Роль поведение в деловом общении; - Тактические приемы ведения переговоров.			
Раздел 3. Общение в конфликте		8	
Тема 3.1.	Содержание учебного материала	4	
	нятие конфликта. Структура конфликта. Конфликт как проявление стресса. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта.	2	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР1, ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
	тология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. Правила поведения в условиях конфликта. Модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами.	2	
	Практические занятия	2	
	Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» (методика К. Томаса)		
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка рефератов: Выработка стратегий поведения в конфликте. Разработка «Правил поведения в конфликте».		2	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, 36
Всего		48	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы требует наличие учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Психология делового общения»;
- задания для тренинга.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер;
- лицензионное программное обеспечение;
- электронные психодиагностические тесты.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

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>
2. под редакцией О. В. Мезенцевой. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 46 с. - ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87797.html>
3. Измайлова, М. А. Деловое общение: учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд. - Москва: Дашков и К, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/107778.html>
4. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. - 2-е изд. - Саратов: Профобразование, 2021. - 167 с. - ISBN 978-5-4488-1123-4. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html>
5. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. - Саратов: Профобразование, 2020. - 196 с. - ISBN 978-5-4488-0688-9. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>
6. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - 2-е изд. - Электрон. текстовые данные. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 209 с. - 978-5-4487-0339-3. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
7. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. А. Петрова. - 2-е изд. - Электрон. текстовые данные. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 183 с. - 978-5-4487-0340-9. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>
8. Разомазова, А. Л. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. - 2-е изд. - Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. - 67 с. - ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-

- 1521-8. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372.html> (дата обращения: 26.07.2022). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/121372>
9. Чиликин, А. Н. Профессиональная этика: учебное пособие для СПО / А. Н. Чиликин, И. А. Чиликина. - 2-е изд. - Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2023. - 64 с. - ISBN 978-5-00175-194-6, 978-5-4488-1617-8. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/128889.html> (дата обращения: 13.03.2023). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/128889>

Дополнительные источники:

1. Волкова, Л. Б. Практикум по официально-деловому стилю и деловому общению: учебное пособие / Л. Б. Волкова, Т. С. Садова, Д. В. Руднев; под редакцией С. И. Богданова. - Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2021. - 104 с. - ISBN 978-5-8064-3123-4 (ч. 3), 978-5-8064-3120-3. - Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/120145.html> (дата обращения: 05.04.2023). - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Леонов Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие для студ., психологов, педагогов, менеджеров / Н. И. Леонов. - 3-е изд., испр. и доп. - М.; Воронеж: МПСИ, 2007.
3. Одинцов А.А., Одинцова О.В., Управленческая психология. М.: ИОЦ «Академия», 2010.
4. Козырев Г.И. Основы конфликтологии, учебник (Гриф). - М.: Инфра-М. Форум, 2007
5. Спивак В.А. Корпоративная культура. - СПб.: Питер, 2001;
6. Шеламова Л.А Деловая культура и психология общения : учеб. для нач. и сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. - 4-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2005

Интернет-ресурсы:

1. Сайт Русского гуманитарного интернет-университета - <http://www.i-u.ru/>
2. ФИНЕК.ОРГ. Студенческий портал. - <http://www.finec.org/>
3. Сайт института коммуникативных технологий - <http://www.icomtec.ru/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ 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)	Коды формируемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате изучения дисциплины обучающийся должен уметь:		
- 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	ОК 1-ОК 9. ПК 1.1.- ПК 1.5. ЛР 1, ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, ЛР 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, ЛР 36	Текущая оценка знаний студентов по дисциплине. Оценка выполнения самостоятельной работы. Оценка выполнения практических работ.
В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать:		
- 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, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1. - ПК 1.5. ЛР 1, ЛР 6-ЛР 9, ЛР 11, 12, ЛР 14, ЛР 19, ЛР 22, 24, ЛР 29, ЛР 36	Текущая оценка знаний студентов по дисциплине. Тестовый контроль по темам. Оценка выполнения самостоятельной работы. Оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения контрольной работы.

№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением

Основание:

Подпись лица, внесшего изменения