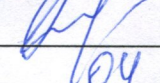


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»
(СПбГУТ)**

**АРХАНГЕЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ИМ.Б.Л. РОЗИНГА (ФИЛИАЛ) СПбГУТ
(АКТ (ф) СПбГУТ)**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. зам. директора по учебной
работе


_____ М.А. Цыганкова
6 / 04 _____ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
для студентов заочной формы обучения**

по специальности

11.02.12 – Почтовая связь

Архангельск 2022

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 11.02.12 – Почтовая связь, примерной программы учебной дисциплины и в соответствии с учебным планом по специальности 11.02.12 – Почтовая связь.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол № 8 от 26.04 2022 г.

Председатель Д.Н. Угловская

Составитель:

Г.В. Лубенцова, преподаватель высшей квалификационной категории
АКТ (ф) СПбГУТ.

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|---|---|----|
| 1 | ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2 | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3 | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |
| 4 | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 14 |

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 11.02.12 – Почтовая связь.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина входит в профессиональный цикл и является общепрофессиональной дисциплиной.

1.3 Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения учебной 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.

1.4 Перечень формируемых компетенций

Общие компетенции (ОК):

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4 Осуществлять поиск 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):

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

Личностные результаты (ЛР): ЛР1-ЛР27

1.5 Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 54 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 36 часов,
- самостоятельная работа обучающегося 18 часов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 54 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 36 |
| в том числе: | |
| практические занятия | 12 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 18 |
| в том числе: | |
| подготовка к практическим занятиям | 4 |
| написание реферата, творческой работы, работа над проектом | 8 |
| анализ результатов самодиагностики | 6 |
| | |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | |

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Общение как социально-психологическое и психологическое явление | | 27,5 | |
| Тема 1.1 Психологические особенности общения | Содержание учебного материала | 2 | 2, 3 |
| | 1 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. | | |
| | Практическое занятие 1 | 2 | |
| | 1 Тестовая карта коммуникативной деятельности. Изучение организаторских и коммуникативных способностей. | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 1 | |
| | Проанализировать результаты самодиагностики, разработать рекомендации по ее результатам. | | |
| Подготовка к практическому занятию №1 | 0,5 | | |
| Тема 1.2 Общение как коммуникация | Содержание учебного материала | 4 | |
| | 1 Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры. | | |
| | 2 Совместимость и ее принципы. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 4 | |
| Подготовить творческую работу на тему: 1. Тактические приемы ведения переговоров; 2. Роль имиджа в построении деловой карьеры. | | | |

| | | | | |
|---|---|--|-----------|------|
| Тема 1.3 | Содержание учебного материала | | | |
| Общение как взаимодействие | 1 | Анализ общения как взаимодействия. Транзакционный анализ Э.Берна и типичные состояния сознания. Поведенческие характеристики родителя. Поведенческие характеристики взрослого. Поведенческие характеристики ребенка. Три формы транзакции. | 2 | 2, 3 |
| | Практическое занятие 2 | | 2 | |
| | 2 | Диагностика транзактного анализа общения | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | 1 | |
| | Проанализировать результаты диагностики, составить психологический портрет испытуемого. | | | |
| | Подготовка к практическому занятию №2 | | 0,5 | |
| Тема 1.4 | Содержание учебного материала | | | |
| Общение как восприятие | 1. | Восприятие и самовосприятие. Ошибки восприятия и механизмы понимания. Кинестетические средства общения. Мимические коды эмоциональных состояний. | 4 | 2, 3 |
| | Практическое занятие 3 | | 2 | |
| | 3 | Диагностика ведущей репрезентативной системы | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | 2 | |
| | Проанализировать результаты диагностики, составить аналитический портрет исследуемого, предложить рекомендации по изменению стиля делового общения. | | | |
| | Подготовка к практическому занятию №3 | | 0,5 | |
| Раздел 2. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса | | | 18 | |
| Тема 2.1 | Содержание учебного материала | | | |
| Психологические аспекты переговоров | 1. | Формы делового общения. Основные правила делового общения. Этические нормы взаимоотношений с клиентами. Этика использования средств выразительности деловой речи. | 4 | 2, 3 |
| | 2. | Формирование переговорного процесса. Техника и тактика | | |

| | | | |
|---|---|------------|------|
| | аргументирования. Аргументирование в производственных ситуациях. Психологические приемы влияния на собеседников. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 2 | |
| | Разработать творческий проект: «Приемы психологического влияния во время переговоров». | | |
| Тема 2.2 Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологическая совместимость | Содержание учебного материала | | 2, 3 |
| | 1 Структура процесса убеждения. Прямой и косвенный способы убеждения. Основные приемы ведения беседы, консультирования, формы обращения, изложения просьб, выражения признательности | 4 | |
| | 2 Классификация, формы проведения споров и определение его предмета. Психологические приемы воздействия в споре. | | |
| | Практические занятия 4 | 4 | |
| | 4 Тренинг навыков эффективного общения и слушания. | | |
| | Анализ навыков межличностного группового общения. Тренинг навыков делового общения | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | |
| | Подготовка к практическому занятию №4 | 2 | |
| Подготовить реферат на тему: 1. Уверенное общение; 2. Стиль переговоров; 3. Ролевое поведение в деловом общении; | 2 | | |
| Раздел 3. Общение в конфликте | | 4,5 | |
| Тема 3.1 Психологические особенности конфликтов и | Содержание учебного материала | | 2, 3 |
| | 1 Понятие конфликта. Структура конфликта. Конфликт как проявление стресса. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их | 2 | |

| | | | |
|---------------------------------------|--|---------------|-----------|
| конфликтные ситуации | разрешения. Правила поведения в условиях конфликта. Модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами. | | |
| | Практическое занятие 5 | 2 | |
| | 5 Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» (методика К.Томаса) | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 0,5 | |
| Подготовка к практическому занятию №5 | | | |
| Итоговое занятие | | | |
| | Психологические особенности конфликтов и конфликтные ситуации. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | |
| | Анализ результатов самодиагностики. Выработка стратегий поведения в конфликте. Разработка «Правила поведения в конфликте». | 2 | |
| | | ВСЕГО: | 54 |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

**2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06.
КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ в заочной форме**

| Разделы и темы | Количество часов | | | |
|--|------------------|----------------------|--------------------|------------------|
| | Объем ОП | Самостоят. работа | аудиторные занятия | |
| | | | обзор-ные | практ. работы |
| Раздел 1. Общение как социально-психологическое и психологическое явление | 28 | 25 | 3 | |
| Тема 1.1 Психологические особенности общения | 6 | 5 | 1 | |
| Тема 1.2 Общение как коммуникация | 6 | 6 | | |
| Тема 1.3 Общение как взаимодействие | 8 | 7 | 1 | |
| Тема 1.4 Общение как восприятие | 8 | 7 | 1 | |
| Раздел 2. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса | 18 | 16 | 2 | |
| Тема 2.1 Психологические аспекты переговоров | 6 | 6 | | |
| Тема 2.2 Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологическая совместимость | 12 | 10 | 2 | |
| Раздел 3. Общение в конфликте | 8 | 5 | 1 | 2 |
| Тема 3.1 Психологические особенности конфликтов и конфликтные ситуации | 8 | 5 | 1 | 2 |
| Всего часов по дисциплине: | 54 | 46 | 6 | 2 |

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование кабинета социально-экономических дисциплин:

стол одностумбовый, стол журнальный, стол классный – 12 шт., стол письменный – 4 шт., стул жесткий – 30 шт., доска классная, шкаф 2-х створчатый, шкаф книжный.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Егоров, П. А. Этика : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 158 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016206-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087061> – Режим доступа: по подписке.

2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительный источник:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661> – Режим доступа: по подписке.

2. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии : учебник / Г. И. Козырев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 240 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0430-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1068808> – Режим доступа: по подписке.

Интернет-ресурсы:

1. Сайт Русского гуманитарного интернет-университета– <http://www.i-u.ru/>

2. Сайт института коммуникативных технологий–
<http://www.icomtec.ru/>

3. Сайт Российского Государственного Торгово-Экономического
Университета– <http://rsute.ru/>

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения студентами аналитической работы, исследовательской работы, работы над проектами.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|
| Освоенные умения: | |
| осуществлять деловое общение с соблюдением требований этики, эстетики и психологии общения | Текущий контроль: Практическая работа №1,2, 4 Наблюдение Анализ Экспертная оценка |
| принимать решения, отстаивать свою точку зрения | Текущий контроль: Практическая работа №2, 3 Наблюдение Анализ Экспертная оценка |
| использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами | Текущий контроль: Практическая работа №4,5 Наблюдение Анализ Экспертная оценка |
| Усвоенные знания: | |
| психологические особенности общения | Текущий контроль: Внеаудиторная самостоятельная работа №1 Практическая работа № |
| типы общения и его строение | Текущий контроль: Практическая работа №№2,3 Внеаудиторная самостоятельная работа №№2,3 |
| закономерности общения | Текущий контроль: Практическая работа №1 Внеаудиторная самостоятельная работа №№3,4 |
| правила делового общения | Текущий контроль: Практическая работа №№1,4. Внеаудиторная самостоятельная работа №№3,4 |

| | |
|---|---|
| этические нормы взаимоотношений с клиентами | Текущий контроль: Практическая работа №2 Внеаудиторная самостоятельная работа №3 |
| основные приемы ведения беседы, консультирования; | Текущий контроль: Практическая работа №4,5 Внеаудиторная самостоятельная работа №6,7,8 |
| формы обращения, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях | Текущий контроль: Практическая работа №5 Внеаудиторная самостоятельная работа №6,5,7,8 |
| | Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета |