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)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A2D0DB33AE9910864EDA310957A18994
Владелец: БОЯРКО АНТОН ВЯЧЕСЛАВОВИЧ
Действителен: с 03.02.2026 до 29.04.2027

УТВЕРЖДАЮ
И.о. зам. директора по учебной работе
_____ К.А. Семенцына
30 марта 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

по специальности:
11.02.12 Почтовая связь

г. Архангельск
2026

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 11.02.12 Почтовая связь, примерной основной образовательной программы по специальности 11.02.12 Почтовая связь 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 № 7 от 30.03 2026 г.
Председатель _____ Д.Н. Угловская

Составитель:
Д.Н. Угловская, преподаватель АКТ (ф) СПбГУТ.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина «Деловое общение» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 11.02.12 Почтовая связь.

1.2 Планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.7 ПК 2.1 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Планировать деятельность объекта почтовой связи при организации обслуживания клиентов с оформлением соответствующей документации; осуществлять прием почтовых отправлений и денежных средств от клиентов в рамках оказания услуг;	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; виды принятия решений в условиях ограниченности ресурсов; основные виды планирования. Стандартов клиентского сервиса и порядка обслуживания пользователей услуг почтовой связи; методик продажи товаров и услуг на базе объекта почтовой связи; правил организации и требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основ работы с персональными данными; правил делового и

	выбирать оптимальные способы контроля работ в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи, с оформлением соответствующей документации; осуществлять продажи товаров народного потребления и предоставления дополнительных услуг; анализировать качество обслуживания клиентов; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации; осуществлять подготовку отчетов о результатах деятельности объекта почтовой связи.	корпоративного этикета; приемов обслуживания клиентов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Объем образовательной программы учебной дисциплины	**56**
Самостоятельная работа	**8**
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	**48**
в т.ч. в форме практической подготовки	**14**
в том числе:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	14
итоговое занятие	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Основы психологии делового общения. Управление конфликтами и стрессами			**38**	
Тема 1.1 Цели и содержание делового общения	**Содержание учебного материала**		**4**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	1	Понятие «деловое общение». Деловое общение как общение между собеседниками для достижения деловой, т.е. предметной или информационной цели. Виды и формы делового общения. Сфера делового общения. Речевое воздействие как механизм делового общения	4	
	Практические занятия		**2**	
	1	Составление таблицы «Виды делового общения»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №1		**2**	
	Определение проблемы взаимодействия в рамках делового общения, их решение		2	
Тема 1.2 Проявление индивидуальных особенностей личности в общении	**Содержание учебного материала**		**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	1	Типы темперамента, характерные черты интровертов и экстравертов и их проявления в общении. Субъективные предпосылки межличностных отношений. Типы собеседников и приемы общения с ними. Психологические приемы восприятия в межгрупповом и межличностном общении	2	

	Практические занятия		**4**	
	2	Составление схемы межличностных отношений разных типов темперамента	2	
	3	Разработка модели общения	2	
Тема 1.3 Невербальные и вербальные средства общения	**Содержание учебного материала**		**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	1	Невербальные средства общения. Кинесические средства, жесты, мимика, походка. Визуальный контакт (взгляд) и характеристики голоса. Проксемические характеристики ориентации и углов общения. Основные элементы вербального общения. Умение говорить, задавать вопросы, передавать информацию	2	
	Практические занятия		**4**	
	4	Разработка модели кинесического общения	2	
	5	Разработка модели прокинесического общения	2	
Тема 1.4 Деловое общение в рабочей группе	**Содержание учебного материала**		**4**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	1	Деловое общение в рабочей группе. Общение и взаимодействие членов рабочей группы профессиональной, ценностно-мировоззренческой сферах и сфере межличностных отношений. Морально-психологический климат в коллективе. Лидеры и их типы	4	
	Практические занятия		**4**	
	6	Разработка системы общения в рабочей группе	2	
	7	Составление таблицы «Лидеры и их типы»	2	
Тема 1.5 Конфликт:	**Содержание учебного материала**		**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04,

его сущность и основные характеристики	1	Понятие конфликта и его структура. Причины возникновения конфликта. Виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов	2	ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
Тема 1.6 Основные стадии протекания конфликта	**Содержание учебного материала**		**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	1	Схема конфликта. Участники конфликта. Стратегии разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтных ситуациях	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №2		**2**	
	Разрешение конфликтных ситуаций с указанием оптимальных стратегии их решения		2	
Тема 1.7 Природа стресса. Управление стрессом.	**Содержание учебного материала**		**4**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	1	Понятие стресса, его причины. Модель стрессовой реакции. Факторы, вызывающие стресс. Пути снижения уровня стресса	4	
Раздел 2. Этика и этикет делового общения			**16**	
Тема 2.1 Профессиональная этика и этикет делового человека	**Содержание учебного материала**		**4**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1,
	1	Профессиональная этика. Правила работы с персональными данными. Деловой этикет. Правила делового этикета. Визитные карточки. Внешний вид делового человека	4	
	Самостоятельная работа обучающихся №3		**2**	

	Составление своей визитной карточки		2	ПК 3.2, ПК 3.3
Тема 2.2 Этика поведения руководителя и подчиненных	**Содержание учебного материала**		**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	1	Этика и современное управление. Принципы этики делового отношения руководителя по отношению к подчинённым и этические принципы, используемые подчинённым в деловом общении с руководителем. Правила этики служебных отношений. Умение работать в коллективе. Этикет руководителя	2	
Тема 2.3 Деловые беседы, их подготовка и проведение	**Содержание учебного материала**		**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	1	Понятие деловой беседы: система подготовки к беседе. План деловой беседы. Структура деловой беседы, ее содержание. Техническая подготовка беседы. Приемы ведения деловой беседы. Начало беседы. Передача информации в процессе беседы. Принятие решений и завершение беседы	2	
Тема 2.4 Особенности телефонных деловых бесед	**1**	**Содержание учебного материала**	**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
		Телефонный разговор в деловой коммуникации. Основные требования и особенности ведения деловых бесед по телефону. Подготовка делового телефонного разговора. Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора. Образцы деловых телефонных разговоров	2	
Тема 2.5 Ведение переговоров с деловыми партнерами	**1**	**Содержание учебного материала**	**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1,
		Задачи переговоров. Стадия подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров. Стадии достижения согласия. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. Обеспечение	2	

	надежности соглашения		ПК 3.2, ПК 3.3
	Самостоятельная работа обучающихся №4	**2**	
	Перечень основных правил ведения переговоров	2	
Итоговое занятие		**2**	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
Всего:		**56**	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет экономических дисциплин, оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: стол однотумбовый – 1 шт., стол журнальный – 1 шт.; стол классный – 12 шт., стол письменный – 4 шт., стул жесткий – 30 шт.; доска классная – 1 шт., шкаф 2-х створчатый – 1 шт., шкаф книжный – 1 шт.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания:

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2093409 – Режим доступа: по подписке.

2. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт. сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082499 – Режим доступа: по подписке.

3. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021748-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2237131 – Режим доступа: по подписке.

4. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-017750-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2211197 – Режим доступа: по подписке.

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318 – Режим доступа: по подписке.

2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 383 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1915727 – Режим доступа: по подписке.

3. Этика деловых отношений : учебник / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 161 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1876531. - ISBN 978-5-16-017800-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2192156 – Режим доступа: по подписке.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - виды принятия решений в условиях ограниченности ресурсов; - основные виды планирования. Стандартов клиентского сервиса и порядка обслуживания пользователей услуг почтовой связи; - методик продажи товаров и услуг на базе объекта почтовой связи; - правил организации и требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; - основ работы с персональными данными; - правил делового и корпоративного	Характеристики демонстрируемых знаний Владеет профессиональной терминологией; знает правила и нормы делового этикета; знает правила работы с персональными данными, правила охраны труда.	– тестирование; – письменный опрос; – устный опрос; – оценка результатов выполнения практических работ №№1-7; – дифференцированный зачет

этикета; - приемов обслуживания клиентов.		
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: - ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Планировать деятельность объекта почтовой связи при организации обслуживания клиентов с оформлением соответствующей документации; - осуществлять прием почтовых отправлений и денежных средств от клиентов в рамках оказания услуг; - выбирать оптимальные способы контроля работ в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами,	Характеристики демонстрируемых умений Грамотно выстраивает деловое общение с клиентами, коллегами и подчиненными; владеет навыками эффективного организатора; владеет приемами эффективного разрешения конфликтов; владеет навыками деловой переписки; использует знания о психологических особенностях человека для выстраивания эффективной коммуникации.	– оценка результатов выполнения практических работ №№1-7; – оценка решения ситуационных задач; – оценка результатов выполнения самостоятельной работы; – дифференцированный зачет

регламентирующими деятельность объекта почтовой связи, с оформлением соответствующей документации; - осуществлять продажи товаров народного потребления и предоставления дополнительных услуг; - анализировать качество обслуживания клиентов; - осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации; - осуществлять подготовку отчетов о результатах деятельности объекта почтовой связи.		