

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УЛЬЯНОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ОП.06 Культура делового общения

по программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности

11.02.12 Почтовая связь

г. Ульяновск
2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 11.02.12 Почтовая связь (утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.08.2014 №967 (рег.№33771 от 25.08.2014).

РАССМОТРЕНО

методической цикловой комиссией
общего гуманитарного и социально-
экономического цикла

(Протокол от 30.08 2021 г. № 1)

Председатель МЦК

Е.А. Тишина

30.08 2021г.

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе

В.В. Сурков
Учебная
30.08.2021г.

СОГЛАСОВАНО

Методист

Р.Ф.Средина

30.08. 2021г.

Разработчик:

Суркова С.В. – преподаватель ОГБПОУ УМТ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Культура делового общения

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 11.02.12 Почтовая связь, входящей в состав укрупнённой группы специальностей 11.00.00 Электроника, радиотехника и системы связи.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке операторов связи при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа учебной дисциплины относится к общепрофессиональному циклу.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной 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;

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;

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться 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.

и 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 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.

Личностные результаты:

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 68 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 45 часов;

самостоятельной работы обучающегося (внеаудиторная) 23 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	45
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	22
контрольные работы	2
Самостоятельная работа обучающегося в том числе	
Внеаудиторная самостоятельная работа: - решение ситуационных задач; - написание рефератов по изучаемым темам; - составление презентаций;	23
Итоговая аттестация в форме итоговой контрольной работы	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Введение. Понятие и виды деловой этики. Этика и культура поведения		2		
Тема 1.1 Общие сведения об этической культуре	<p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть нормами морали, профессиональной этики, культуры поведения; - системно действовать в профессиональной ситуации; - соблюдать деловой этикет, его заповеди; <p>знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы этики и культуры поведения; - заповеди делового этикета; - нормы отношений и поведения в коллективе; 			
Содержание учебного материала		8		
1	Этика.	2		2
2	Основные принципы этики.	2		3
3	Мораль.	2		2
4	Нормы морали	2		3
Практические занятия		4		
Практическое занятие № 1 Правила этики делового общения. Этапы процесса переговоров.		2		
Практическое занятие № 2 Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров.		2		
Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к семинару по теме: «Этика и культура поведения»		5		
Тема 1.2 Правила деловой переписки	<p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки; - грамотно оформлять и составлять официальные бумаги <p>знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные положения деловой этики и этикета. 			
Содержание учебного материала		4		
1	Цели и задачи распорядительных документов: приказ, закон, устав, постановление.	2	2	

	2	Одноаспектные и многоаспектные деловые бумаги	2	
	Практические занятия		4	
		Практическое занятие № 3 Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное, благодарственное письмо). Ответное письмо. Частные деловые бумаги.	2	
		Практическое занятие № 4 Виды частных деловых бумаг: автобиография, заявление, доверенность, расписка, отчет, характеристика. Практическое занятие № 5 Стандартные и нестандартные деловые бумаги.	2	
	Контрольная работа к разделу 1		1	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к семинару на тему «Составление и оформление деловых бумаг»; написание реферата Составление опорного конспекта		6	
Раздел 2. Конфликт и его структура				
Тема 2.1 Правила поведения в конфликтных ситуациях	<p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правила коммуникативного поведения; - анализировать стратегию и тактику аргументации; - уметь вести деловую беседу, диалог; - ориентироваться в различных речевых ситуациях; <p>знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение вербальных и невербальных средств общения в официальной сфере деятельности человека; - основные положения деловой этики и этикета. 			
	Содержание учебного материала		5	
	1	Определение конфликта. Основные стадии протекания конфликта.	2	2
	2	Методы урегулирования конфликтов. Управление конфликтной ситуацией.	3	3
	Практические занятия		6	
		Практическое занятие № 6 Типология и причины возникновения конфликтов.	2	
		Практическое занятие № 7 Структура конфликта.	2	
		Практическое занятие № 8 Субъективные предпосылки межличностных отношений.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: написание рефератов по темам: «Влияние личностных качеств на общение»; «Воздействие на партнера и реакция на действия»		6	

Тема 2.2 Основные нормы проявления культурного поведения	Составление опорного конспекта			
	умения: - применять правила коммуникативного поведения; - уметь вести деловую беседу, диалог; - ориентироваться в различных речевых ситуациях; знания: - значение вербальных и невербальных средств общения в официальной сфере деятельности человека; - основные положения деловой этики и этикета.			
	Содержание учебного материала		6	
	1	Различные ситуации и методы воплощения культурного поведения. Вежливые нормы поведения	2	2
	2	Деловой этикет. Психология общения. Классификация общения. Типы и виды общения.	2	3
	3	Правила взаимоотношений при деловом контакте. Психологические аспекты взаимоотношений. Эмпатия. Рефлексия	2	3
	Практические занятия		6	
	Практическое занятие № 10 Гардероб делового мужчины и деловой женщины.			
	Практическое занятие № 11 Современная культура: аспекты ее развития.			
	Практическое занятие № 12 Прогресс и регресс как реалии действительности.			
Практическое занятие № 13 Конструктивные приёмы ведения дискуссии.				
Самостоятельная работа обучающихся: написание рефератов по темам: «Восприятие положения партнеров коммуникации»; «Культура и искусство деловой речи». Составление опорного конспекта написание реферата «Моделирование действий по личностному влиянию на собеседника»		6		
Контрольная работа к разделу 2		3		
Итоговая контрольная работа				
		Всего:	68	

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Культура делового общения»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- учебные пособия, тесты, карточки-задания,
- методические пособия,
- рекомендации по внеаудиторной работе,
- видеоматериалы,
- доска, маркеры,
- шкафы книжные.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Учебники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для проф. образования. - М.: Академия, 2015. - 160 с.
2. Шеламова Г. М., «Этикет делового общения», М., Академия, 2015 г.
3. Аверченко Л. К. Психология управления: Курс лекций. - Новосибирск: ИНФРА-М, 1989. – 150 с.

Дополнительные источники:

1. Аминов, И. И. «Психология делового общения». Учебное пособие. 5-е изд., М., «Омега-Л», 2009 г.
2. Андреева И. В., «Этика деловых отношений», СПб. «Вектор», 2006 г.
3. Зельдович Б.З., «Деловое общение», "АЛЬФА-ПРЕСС", 2007 г.
4. Иванюшкин А.Я., «Биомедицинская этика». Учебное пособие. М., «Авторская Академия», 2010 г.
5. Измайлова М.А. «Деловое общение», "ДАШКОВ И К", М., 2010 г.
6. Лавриненко В.Н., «Психология и этика делового общения». М., «ЮНИТИ-Дана», 2008 г.
7. Лосева О. А. «Культура делового общения». Конспект лекций. М., «Равновесие : Экслибрис, 2006 г.
8. Медведева Г.П., «Деловая культура». Учебник. М., «Академия», 2011 г.
9. Смирнов Г., «Этика деловых отношений». Учебник. М., «Проспект», 2009 г.
10. Чернышева Л.И., «Деловое общение». Электронный учебник. М., "ЮНИТИ", 2011
11. Большая энциклопедия, «Этикет и стиль». М., «Эксмо», 2011 г.
12. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие по экономическим специальностям.– М.: Дело, 2001. - 206 с.
13. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. Для среднего профессионального образования. М.: Оникс 21 век, 2010. - 224 с.
14. Рогов Е. И. Психология общения. – М.: Владос, 2001. - 335 с.

Интернет – ресурсы:

1. ido.rudn.ru > ffec/rlang/rl11.html
2. i-u.ru>Произведения>.../kusin_culture/00.aspx

3. gumer.info › bibliotek_Buks/Linguist/graud/...

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения	
<ul style="list-style-type: none"> – 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 	Практические работы №1-13
Усвоенные знания	
<ul style="list-style-type: none"> – 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; 	Устный опрос Устный опрос Тестирование Устный опрос Тестирование Устный опрос Тестирование