


Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Крым
«Симферопольский колледж радиоэлектроники»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

 В.И. Полякова
« 20 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Культура делового общения

Специальность: 11.02.12 «Почтовая связь»

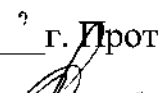
г. Симферополь
2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности **11.02.12. Почтовая связь**, утвержденного приказом Министерства образования и науки от 11.08.2014 года № 967.

Организация разработчик - Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский колледж радиоэлектроники»

Разработчик - преподаватель ГБПОУ РК «Симферопольский колледж радиоэлектроники»: Черткова Т.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии № 4

« 30 » 08 2019 ? г. Протокол № 1
Председатель ЦМК  Степанов А.Ю.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Культура делового общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 11.02.12. «Почтовая связь».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована преподавателями СПО для осуществления профессиональной подготовки специалистов среднего звена технического профиля.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения 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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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

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

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видам деятельности:

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов;

самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	10
контрольные работы (<i>планируются из времени, предусмотренного на теоретические занятия</i>)	-
курсовая работа (проект) (<i>если предусмотрено</i>)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
- составление опорного конспекта	8
- подготовка к дифференцированному зачету	8
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

Раздел 3. Этическая культура Тема 3.1 Этическая культура	Самостоятельная работа обучающихся Изучить и составить опорный конспект на тему: «Психологические основы общения. Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения».	8	2
		10	
	Содержание учебного материала	6	
	1. <u>Общее понятие об этической культуре.</u> Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика". Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека. Нравственные принципы. Понятие о профессиональной этике. Моральные принципы в профессиональной этике, их значение. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Поведение человека, его зависимость от нравственных качеств личности. Нравственные требования к профессиональному поведению: внимательность, вежливость, тактичность и др.		
	2. <u>Понятие об этикете.</u> Сравнительная характеристика этикета и морали. Сферы действия этикета. Аспекты проявления культуры общения. Критерии оценки культуры общения. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Нейтральная тональность речевого общения в официальных организациях, учреждениях, на предприятиях.		
Раздел 4. Эстетическая культура Тема 4.1 Эстетическая культура	3. <u>Техника речи.</u> Выразительность речи, пути ее достижения. Выбор и значение выбора лексики, интонации, ритма и др. средств. Формулы вежливости и речевые стереотипы. Обращение; виды обращения; выбор вида обращения. Приветствия и прощания в официальном (профессиональном, деловом) общении. Культура телефонного диалога. Роль этической культуры личности в профессиональной деятельности в деловом общении.		2
	Лабораторные занятия	-	
	Практические занятия	4	
	Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации» Деловая игра «Пресс-конференция»	-	
	Контрольные работы	-	
Раздел 4. Эстетическая культура Тема 4.1 Эстетическая культура	Самостоятельная работа обучающихся	4	2
	Содержание учебного материала		
	1. <u>Общее понятие об эстетической культуре.</u> Основные области эстетической деятельности человека. Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая способность. Эстетическая потребность. Основные составляющие внешнего облика человека. Эстетические требования к внешнему облику делового человека. Понятие об эстетическом вкусе.	4	
	2. <u>Этикет, как составная часть внешней культуры личности.</u> Роль искусства в эстетическом становлении личности. Виды и жанры искусства; их специфика. Роль искусства в формировании эстетического вкуса. Значение искусства для повышения общей культуры человека.		

Раздел 5. Организационная культура	Лабораторные занятия		-	
	Практические занятия		-	
	Контрольные работы		-	
	Самостоятельная работа обучающихся		-	
			12	
Тема 5.1. Организационная культура	Содержание учебного материала		4	
	1. <u>Общее понятие об организационной культуре.</u> Ее значение для делового общения в сфере профессиональной деятельности человека.			2
	2. <u>Уровень организации труда.</u> Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда. Эстетические требования к выполняемым работам и к их оформлению. Влияние психологических аспектов на организационную культуру.			2
	Лабораторные занятия		-	
	Практические занятия		-	
	Контрольные работы		-	
	Самостоятельная работа обучающихся		8	
	Подготовка к дифференцированному зачету			
	Дифференцированный зачет			
	Всего:		48	

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины не требует наличия специального учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- экран;
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Текст]: учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. – 192 с. — (Среднее профессиональное образование).
2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Г.М. Шеламова. – 14-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016.- 192 с.

Дополнительные источники:

1. Социальная психология общения: монография / под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 256 с. - Доступ из ЭБС «Znaniium.com». – URL: <http://znaniium.com/catalog/product/961435>
2. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 111 с. - (СПО) (Переплёт) — [www.dx.doi.org/10.12737/1210](http://dx.doi.org/10.12737/1210). ISBN 978-5-369-01311-3 - Доступ из ЭБС: <http://znaniium.com/catalog/product/970136>
3. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 – Доступ из ЭБС: <http://znaniium.com/catalog/product/411372>
4. Деловая переписка : учеб.-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее

профессиональное образование). - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/989805>

5. Русский язык в деловой документации : учебник / М.В. Марьева. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 323 с. — (Среднее профессиональное образование). -

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002749>

6. Профессиональная речь: культурная, публичная, деловая : учебник / А.К. Михальская. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 359 с. — (Среднее

профессиональное образование). - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/995534>

Электронные ресурсы

1. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии

[Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). -

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987198>

2. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения

[Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 304 с. - Доступ из ЭБС «Znanium.com». –

URL: <http://znanium.com/catalog/product/987725>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
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.	Осуществление делового общения с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения; принятие решения, отстаивание своей точки зрения; использование эффективной модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами;	- опрос, тестирование
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	Знание психологических особенностей общения; Знание типов общения и его строение; знание закономерностей общения; знание правил делового общения; знание этических норм взаимоотношений с клиентами; знание основных приемов ведения беседы, консультирования; знание форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способов аргументации в производственных ситуациях	опрос, тестирование
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявление к ней устойчивого интереса.	психологическое анкетирование, наблюдение, собеседование, ролевые игры
ОК 2. Организовывать	выбор и применение	решение ситуационных

собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	методов и способов решения профессиональных задач в области организации работ по предоставлению услуг почтовой связи; оценка эффективности и качества выполнения работ	задач; решение типовых задач; наблюдение за организацией деятельности в различных ситуациях
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации работ по предоставлению услуг почтовой связи;	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	наблюдение за организацией работы с информацией, за организацией коллективной деятельности, общением с клиентами, руководством
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий в технической эксплуатации средств почтовой связи	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	самоанализ и коррекция результатов собственной работы	наблюдение за процессами оценки и самооценки, видение путей самосовершенствования, стремление к повышению квалификации; портфолио, экспертные оценки, журналы обучающихся, выпускная квалификационная работа участие в конкурсах и олимпиадах по специальности
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	организация самостоятельных занятий при изучении материала курса	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	анализ инноваций в области развития работ по предоставлению услуг почтовой связи.	

