

Приложение 6.25

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Саратовской области
«Саратовский техникум отраслевых технологий»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	ОП 06 Деловое общение
Специальность/профессия	11.02.12 Почтовая связь
Квалификация	«Специалист почтовой связи»
Нормативный срок обучения	2 года 10 месяцев
Форма обучения	очная

Саратов 20__ г.

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП 06 Деловое общение» (наименование учебной дисциплины) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 11.02.12 Почтовая связь, утвержденного приказом Минпросвещения России № 362 от 12 мая 2023 г., зарегистрировано в Минюсте России №73896 от 19 июня 2023 г.).

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Саратовской области «Саратовский техникум отраслевых технологий»

Составитель: Горбачева Елена Вячеславовна, преподаватель высшей квалификационной категории

Рецензенты:
Внутренний

Внешний

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 06 Культура делового общения

1.1. Область применения программы

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 дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональный цикл.

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

Код и наименование ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	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.	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.
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности		
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде		
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережного производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности		
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		
ПК 1.2 Организовывать прием почтовых отправлений и денежных средств от клиентов в рамках оказания услуг		
ПК 2.1 Контролировать осуществление работ по предоставлению услуг почтовой связи		
ПК 2.2 Осуществлять учет товарно-материальных и иных ценностей, почтовых отправлений, денежных средств		
ПК 2.3 Контролировать и проводить учет кассовых операций		

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 2 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОП 06 Деловое общение»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.		Объем часов	Код ОК /ПК
1	2		3	4
Раздел 1. Этические основы и психология делового общения			54	ОК 01-ОК 09 ПК 1.2 ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 1.1. Основные принципы этики	Содержание учебного материала		12	
	1-2	Понятие об этической культуре. Деловой этикет.	2	
	3-4	Деловая переписка и протокол. Публичное выступление.	2	
	5-6	Внешний облик человека. Визитная карточка в деловой жизни	2	
	7-8	Культура телефонного общения.	2	
	9-10	Основные приемы ведения деловой беседы, консультирования.	2	
	Практические занятия		2	
	11	Правила ведения деловой беседы по телефону.	1	
	Самостоятельная работа		6	
	12.	Оформление практической работы на тему: «Роль этикета общения с начальником, подчиненными, коллегами, клиентами», «Значение культуры речи в профессиональной карьере», «Поведение за столом».	1	
Тема 1.2. Психологические особенности делового общения	Содержание учебного материала		8	
	13-14	Правила делового общения. Классификация типов общения и его функции.	2	
	15-16	Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.	2	
	17-18	Невербальные и вербальные средства общения. Успех делового общения.	2	
	Практические занятия		2	
	19	Применение правил делового общения при трудоустройстве.	1	
	Самостоятельная работа.		4	
	20	Оформление практической работы на тему: «Характеристика невербальных средств общения», «Оформление резюме».	1	
Тема 1.3. Основные принципы профессионального поведения, культуры обслуживания клиентов	Содержание учебного материала		10	
	21-22	Стандарт качества клиентского сервиса в отделении почтовой связи.	2	
	23-24	Культура обслуживания клиентов.	2	
	25-27	Конфликт и его структура.	3	
	28-30	Использование эффективных моделей выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами.	3	
Тема 1.4. Проявление	Содержание учебного материала.		6	
	31-33	Темперамент. Характер.	3	

индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	34-36	Воля, способности. Эмоции, чувства.	3	
Всего			36	

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета ОП 06 Деловое общение.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска классная.

Учебно-наглядных пособий по предмету «ОП 06 Деловое общение»;

- учебно-планирующая документация;
- рекомендуемые учебники;
- дидактический материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор с проекционным экраном;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач.проф. образования – 9-е изд./Г.М. Шеламова, перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2023-192 с.
2. Шеламова Г.М.Этикет делового общения: Учебник для нач.проф. образования – 9-е изд./Г.М. Шеламова, перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2022-192 с.

Дополнительные источники:

1. Лавриненко В.Н. Социальная психология и этика делового общения / Под реакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995 – 160 с.
2. Максимов В.И. Русский язык и культура речи / Под реакцией В.И. Максимова. – М: Гардарики, 2000 – 413 с.
3. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М: Инфра-М, 2000 – 280 с.
4. Морозов А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург: Союз, 2002 – 567 с.
5. Холопова Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 1995 – 401 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, самостоятельная работа.

Код ОК/ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертная оценка выполнения практического задания Тестирование (устный опрос)
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережного производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
ПК 1.2 Организовывать прием почтовых отправлений и	

денежных средств от клиентов в рамках оказания услуг	
ПК 2.1 Контролировать осуществление работ по предоставлению услуг почтовой связи	
ПК 2.2 Осуществлять учет товарно-материальных и иных ценностей, почтовых отправлений, денежных средств	
ПК 2.3 Контролировать и проводить учет кассовых операций	