**АННОТАЦИЯ**

**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.06 Культура делового общения**

* 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».

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной**

**образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения дисциплины студент 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 студент 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. 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.

**5. Содержание учебной дисциплины**

Раздел 1. Введение

Тема 1.1

Общие сведения о предмете

Раздел 2. Психология общения.

Тема 2.1 Психология общения

Раздел 3. Этическая культура

Тема 3.1

Этическая культура

Раздел 4. Эстетическая культура

Тема 4.1

Эстетическая культура

Раздел 5. Организационная культура

Тема 5.1.

Организационная культура