

Аннотация рабочей программы дисциплины ОП. 06 Культура делового общения

1. Цель дисциплины: Формирование представления о культуре делового общения, приобретение навыков делового общения для качественного выполнения профессиональных обязанностей.

2. Место дисциплины в структуре ППСЗ

Дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

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.

Уметь:

- ✓ осуществлять деловое общение с соблюдением правил этики, эстетики и психологии общения;
- ✓ принимать решения, отстаивать свою точку зрения;

- ✓ использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами.

Знать:

- ✓ психологические основы 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.

4. Общая трудоемкость дисциплины по заочной форме обучения составляет: максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часа в том числе:

- обязательной учебной нагрузки обучающегося 14 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 58 часа.

5. Курс: 1

6. Общие разделы дисциплины:

1. Этика и культура поведения.
2. Речевая культура.
3. Формы деловой коммуникации.
4. Культура деловой беседы, совещания и публичного выступления.
5. Культура дистанционного общения.
6. Конфликты в деловом общении.
7. Личность и ее индивидуальные особенности.
8. Этикет и имидж делового человека.

7. Автор: Фандуберина О.Н., преподаватель Колледжа ПсковГУ.