

АННОТАЦИЯ
к учебной дисциплине
«Деловое общение»
для образовательной программы профессионального обучения
21299 Делопроизводитель

Программа учебной дисциплины является частью программы профессионального обучения рабочих по профессии «Делопроизводитель»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии Перечнем профессий для профессиональной подготовки рабочих кадров; требованиями Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕТКС) по профессии **21299** Делопроизводитель.

Основной целью дисциплины является формирование системы знаний об особенностях коммуникативного процесса в области базисных общественных отношений, овладение коммуникативной техникой успешного делового общения (устного и письменного, вербального и невербального).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, инструктирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать деловое общение подчиненных.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: **ОК 3, 6**

Учебно-тематический план и содержание программы по учебной дисциплине «Деловое общение»

| № п/п | Наименование разделов, тем | Всего часов | В том числе | |
|-------|--|-------------|-----------------------|-------------------------------------|
| | | | теоретические занятия | практические и лабораторные занятия |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Этическая, эстетическая и организационная культура | 2 | 2 | - |
| 2. | Психология общения, конфликты | 2 | 2 | |
| 3. | Имидж | 2 | 2 | |
| 4. | Культура речи, культура телефонного разговора, техника поведения и этикет деловой беседы, деловой протокол | 2 | 2 | |
| 5. | Зачет-практикум | 2 | | 2 |
| | Итого: | 10 | 8 | 2 |

Тема 1. Этическая, эстетическая и организационная культура. Общие сведения о предмете "Деловая культура". Задачи предмета; его значение для овладения профессиональными навыками. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре. Общее понятие об общении. Сущность культуры общения. Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус. Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы действия этикет.

Тема 2. Психология общения. Психологические процессы: ощущение, восприятие, воображение, мышление, эмоции, чувства, воля. Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по его внешнему виду. Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность и др., их влияние на процесс общения. Психологические основы общения. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный; их характеристика. Роль психологии в повышении культуры общения. Личность; процесс формирования личности. Профессиональная направленность личности. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности. Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом

общении. Примеры учета психологических аспектов в профессиональном деловом общении.

Тема 3. Имидж. Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж. Осанка, походка, жесты.

Тема 4. Культура речи, культура телефонного разговора, техника поведения и этикет деловой беседы, деловой протокол. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях и др.

Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. Структура и стиль официальной телефонограммы. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

Техника поведения и этикет деловой беседы. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Методы, используемые на разных этапах деловой беседы. Этикет деловой беседы.

Деловой протокол. Понятие «деловой протокол»; его роль в проведении деловых встреч (переговоров, приемов). Общепринятые формы протокольных мероприятий, порядок их организации. Этикет протокольных мероприятий.