АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина ПМ.06 МДК.06.01 Деловое общение

Семестр: 1
Количество часов: 74
Количество зачетных единиц: 3
Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Деловое общение» включена в вариативную часть профессионального цикла (ППССЗ) дисциплин учебного плана. Основное содержание дисциплины «Деловое общение» обеспечивает преемственность и связь с общими гуманитарными и социально-психологическими дисциплинами: «История», «Философия» и др.

Цель и задачи освоения дисциплины: Целью изучения дисциплины «Деловое общение» является: приобретение студентами глубоких теоретических и практических знаний в области организации взаимодействия с клиентами и персоналом организаций, принципами формирования взаимоотношений в сфере коммуникации, культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения.

Задачи:

– дать знания современных теоретических, методических материалов по формированию коммуникативной культуры;

– сформировать у студентов представление о сущности коммуникативного процесса;

– изучить подходы к формированию индивидуальной культуры общения и владения литературным языком и деловой письменной и устной речью;

–содействовать овладению культурой мышления, умению в письменной форме и устной речи оформить его результаты;

– формировать активную позицию менеджера.

Содержание дисциплины:

Понятие «общение». Несколько подходов к пониманию общения: общефилософская концепция, социологическая концепция, психологический подход, социально – психологическое понимание общения. Содержание общения. Предмет, задачи, средства общения. Потребность в общении, коммуникативные мотивы, действия, продукт общения (А.Н. Леонтьев). Уровни общения. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.

Классификации типов и видов общения. Особенности делового общения. Виды делового общения: устные, монологические, диалогические и письменные - служебные документы. Управленческое общение: понятие и функции. Вертикальное и горизонтальное проявление форм управленческого общения.

Понятие коммуникации, ее функции. Коммуникативный процесс: понятие, цель, элементы. Субъекты общения. Движение информации, взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами. Модель коммуникационного процесса (Кто? Что? Как? Кому? С каким эффектом?). Позиции коммуникатора (открытая, отстраненная, закрытая). Виды вопросов: "закрытые", "открытые", риторические, вопросы для обдумывания, переломные вопросы.

Барьеры общения (коммуникации) и технологии их преодоления. Барьеры непонимания, социально-культурного различия, барьеры отношения и т.д. Управление вниманием в общении. Приемы привлечения внимания: прием «нейтральной фразы», «завлечения», прием установления зрительного контакта. Поддержание внимания: прием «изоляции», «навязывания ритма», акцентировки. Приемы повышения эффективности общения.

Средства общения: технологии экспресс-диагностики. Технологии невербальных средств общения. Многофункциональность невербального поведения личности. Оптико – кинетическая система. Кинесические средства общения (мимика, взгляд, поза, жесты, походка). Пара- и экстралингвистическая (акустическая) система. Такесические средства общения. Проксемические средства общения.

Технологии вербальных средств общения. Культура речевого общения. Диалог – наиболее эффективная форма общения. Умение задавать вопросы, отвечать на них, умение слушать собеседника. Неэффективное слушание. Типичные ошибки слушания: перебивание собеседника, поспешные выводы, поспешные возражения, непрошеные советы. Эффективное слушание, его виды. Общие правила при ведении бесед в деловой и неформальной обстановке.

Общение как процесс восприятия и понимания людьми друг друга. Каналы восприятия: аудиальный, визуальный и кенестетический. Модальность собеседника.

Психологические механизмы восприятия и взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении. Фактор превосходства, привлекательности и отношения к нам. Обратная связь в общении.

Структура межличностного взаимодействия. Сущность интеракции. Признаки и структура совместной деятельности. Эффективность и продуктивность взаимодействия. Социальные качества человека, влияющие на психологическую совместимость: интроверсия – экстраверсия, мобильность – ригидность, доминантность – недоминантность. Стратегии взаимодействия: кооперация и конкуренция. Виды социальных мотивов взаимодействия. Пять основных стратегий взаимодействия по К. Томасу. Трансактный анализ взаимодействия

Э.Берна. Основные характеристики состояний ЭГО: Родитель, Взрослый, Ребенок.

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Заражение. Внушение. Подражание. Похвала. Правила комплимента. Искусство критики. Убеждение. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.

Манипуляция как разновидность социально-психологического воздействия: признаки манипуляции. Предпосылки манипуляции: культурные, социальные, социально-психологические. Манипулятивные технологии: манипулятивное воздействие, психологическое давление, информационное оформление. Деструктивность манипулятивного воздействия и распознавание манипуляции в общении. Методы противостояния манипуляции. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Человек, индивид, индивидуальность, личность. Концепции личности и их учет в деловом общении. Защитные механизмы личности. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Холерический, сангвинический, меланхолический, флегматический типы темперамента. Четыре пути приспособления темперамента к требованиям деятельности. Конституционная типология личности Кречмера. Психогеометрическая типология личности. Психологические типы деловых партнеров. Типы сотрудников в служебном общении.

Психологическая составляющая конфликта. Признаки конфликтов. Типология конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликтов. Модель конфликтного процесса и его последствия. Основные стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. Технологии рационального поведения в конфликте. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом. Технологии благоприятного разрешения конфликта. Алгоритм управления конфликтом.

Понятие и природа стресса. Физиологическая природа стресса. Стресс и дистресс. Причины и источники стресса: организационные, организационно-личностные, организационно-производственные факторы. Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения, его стадии. Приемы, помогающие прервать процесс опустошения на начальной стадии его развития. Саморегуляция работника, три непреложных закона трудовой жизни. Практикум снятия стресса. Правила поведения в острой стрессовой ситуации.

Деловая беседа. Основные фазы деловой беседы. Основные приемы начала деловой беседы (метод снятия напряжения, метод зацепки, метод стимулирования воображения, метод прямого подхода). Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения – завершающая фаза беседы. Основные принципы успешного ведения деловой беседы.

Деловые переговоры. Виды переговоров. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Стратегии и тактики переговоров. Документальное оформление результатов переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.

Понятие имиджа. Свойства, функции, задачи имиджа. Имиджирование, его виды: телесно ориентированное и личностно ориентированное. Современная типология имиджа. Структура личного имиджа. Персональные, социальные и символические составляющие имиджа. Позитивный и негативный имидж. Методы формирования позитивного отношения. Конструирование правильного имиджа. Технологии управления личным имиджем. Типичные ошибки при конструировании и реализации личного имиджа. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины, делового мужчины.

Особенности деловой переписки. Виды деловой корреспонденции. Документирование управленческой деятельности. Состав управленческих документов. Характеристика современного делового письма. Виды писем. Общие правила оформления документов. Реквизиты. Роль документационного обеспечения в деловом общении.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями**:**

<table>
<tr><td>ОК-1</td><td>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</td><td rowspan="5">знает:
− методы освоения учебного материала;
− методы организации научно-исследовательской работы;
− методы самоподготовки.

умеет:
− пользоваться различными методами освоения учебного материала;
− анализировать данные по теме;</td></tr>
<tr><td>ОК-2</td><td>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</td></tr>
<tr><td>ОК-3</td><td>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</td></tr>
<tr><td>ОК-4</td><td>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</td></tr>
</table>

ОК-5	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	− осуществлять поиск материала по теме; − готовить доклады и сообщения по теме.
ОК-6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	владеет: – навыками отбора и анализа учебного материала; – навыками представления материала с использованием графических организаторов; навыками презентации информации.
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.	

Образовательные технологии:

В преподавании дисциплины «Деловое общение» применяются разнообразные интерактивные образовательные технологии в зависимости от вида и цели учебного занятия.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях.

Практические занятия ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления аналитической и профессиональной деятельности с применением интерактивных форм обучения (моделирования деловых ситуаций, подготовка презентаций, написание эссе и др.).

Составитель: Н.А. Махарамова, кафедра гуманитарных дисциплин