Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.04.2021 18:01:51
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ)»

Финансово-экономический колледж

Одобрено на заседании цикловой методической комиссии общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин
протокол №8 от 28.04 2017 г.
Председатель _____ И.С Великородняя

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ФЭК РГЭУ (РИНХ)
_____ А.Г. Хачатрян
«15» _____ 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Разработчик:

преподаватель финансово-экономического колледжа
Алоян А. Р.

2017

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Деловое общение» относится к дисциплинам вариативной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла ППССЗ.

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

В результате освоения дисциплины студент должен

знать:

- сущность морали и нравственные основы поведения в деловом общении;
- историю становления этики и этикета делового общения;
- основные принципы этики делового общения;
- основы делового общения и его различные виды;
- правила служебной, управленческой, профессиональной этики деловых отношений;
- правила делового этикета, принятые в современном деловом сообществе, их ценность и назначение;

уметь:

- ориентироваться в разных ситуациях делового общения;
- видеть гуманистический смысл этики делового общения как основы нравственной регуляции делового поведения и общения;
- формулировать основные нравственные качества личности делового человека;
- использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

<u>очная форма обучения:</u>

максимальная учебная нагрузка студента - 86 часов, в том числе:
обязательная аудиторная учебная нагрузка студента - 63 часа;
самостоятельная работа студента - 19 часа;
консультации -4 часа.

заочная форма обучения:

максимальная учебная нагрузка студента - 86 часов, в том числе:
обязательная аудиторная учебная нагрузка студента - 14 часов;
самостоятельная работа студента - 72 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	очная форма обучения	заочная форма обучения
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**86**	**86**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***63***	***14***
в том числе практические занятия	10	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего) **в том числе:** работа с информационными источниками работа с интернет-ресурсами подготовка к беседе сочинение-эссе работа с тестом	***19***	***72***
консультации	***4***	-
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета		

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловое общение» (очная форма)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практическая и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	**2**	**3**	**4**
РАЗДЕЛ 1. Этика и культура поведения		8	
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**	2	
	Общие сведения об этической культуре. Категории этики. Этика и мораль. Моральные принципы и нормы.		1
Тема 1.2. Профессиональная этика и деловой этикет.	**Содержание учебного материала**	4	
	Профессиональные моральные нормы. Понятие профессиональной этики. Виды этикета. Деловой этикет. Основные принципы делового этикета. Внешний облик человека. Культура телефонного общения. Деловая переписка.		1
	Самостоятельная работа Контрольный тест «Этика и культура поведения».	3	
РАЗДЕЛ 2. Общение как социально-психологическая проблема		30	
Тема 2.1. Определение понятия «общение».	**Содержание учебного материала**	2	
	Характеристика и содержание общения. Структура и средства общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Язык как главное средство общения.		1

	Практическое занятие № 1 Психологический практикум «Общительный ли вы человек?»	2	
	Самостоятельная работа Подготовка ответов на контрольные вопросы.	2	
Тема 2.2. Механизмы воздействия в процессе общения.	**Содержание учебного материала**	2	
	Основные механизмы познания человека в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия). Способы воздействия партнеров друг на друга (заражение, внушение, убеждение, подражание).		2
	Самостоятельная работа Работа с основной и дополнительной литературой	2	
Тема 2.3. Невербальные особенности в процессе делового общения.	**Содержание учебного материала**	2	
	Кинесические и проксемические особенности невербального общения. Жесты и позы. Значение мимики в практике делового взаимодействия. Зоны личной пространственной территории человека. Межнациональные различия невербального общения.		1
Тема 2.4. Перцептивная сторона общения.	**Содержание учебного материала**	2	
	Первое впечатление. Ошибки социального восприятия. Фактор превосходства. Фактор привлекательности. Фактор «отношения к нам». Эффект ореола. Длительное общение. Самоподача в общении (самоподача привлекательности, самоподача отношения, самоподача актуального состояния и причин поведения).		2

	Самостоятельная работа Выполнение заданий поисково-исследовательского и творческого характера. Подготовка рефератов по предложенным темам.	2	
Тема 2.5. Коммуникативная сторона общения.	**Содержание учебного материала**	2	
	Основная цель коммуникации. Коммуникативные барьеры (барьеры непонимания, барьеры социально-культурного различия, барьеры отношения). Фонетический, семантический, стилистический и логический барьеры непонимания. Повышение эффективности общения. Приемы поддержания внимания.		1
	Практическое занятие № 2 «Техники эффективного вхождения в контакт с собеседником»	3	
Тема 2.6. Интерактивная сторона общения.	**Содержание учебного материала**	2	
	Трансактный анализ Э.Берна. Характеристика позиций «взрослого», «родителя», «ребенка». Эффективность применения данных позиций в деловом общении.		1
Тема 2.7. Стили общения.	**Содержание учебного материала**	2	
	Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение		2
	Психологические стороны делового общения	2	2
РАЗДЕЛ 3. Деловое общение, его виды и формы.		12	

Тема 3.1. Деловая беседа как основная форма делового общения.	**Содержание учебного материала**	2	
	Психологические особенности деловой беседы. Закономерности и традиции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Установление контакта с партнером. Законы аргументации и убеждения.		1
	Практическое занятие № 3 «Психологические приемы убеждения в споре».	2	
	Самостоятельная работа Систематизация и закрепление полученных теоретических знаний. Работа с конспектом лекции.	2	
Тема 3.2. Вопросы собеседников и их психологическая сущность	**Содержание учебного материала**	2	
	Основные группы вопросов (закрытые, открытые, риторические, переломные). Вопросы для обдумывания. Парирование замечаний собеседников.		2
Тема 3.3. Психологические приемы влияния на партнера.	**Содержание учебного материала**	2	
	Формирование аттракции. Приемы повышения эффективности делового общения. Прием «имя собственное». Прием «зеркало отношения». Прием «терпеливый слушатель». Прием «личная жизнь». Комплимент и похвала. Правила применения «золотых слов».		1
РАЗДЕЛ 4. Психологические аспекты проведения деловых переговоров.		17	

Тема 4.1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.	**Содержание учебного материала** Выслушивание партнера как психологический прием. Значение умения поддерживать непрерывное внимание к говорящему. Рекомендации по развитию эффективного слушания.	2	1
Тема 4.2. Техника и тактика аргументирования.	**Содержание учебного материала**	2	
	Аргументация как способ убеждения посредством значимых логических доводов. Основные конструкции аргументации. Тактика аргументирования как искусство применения психологически действенных приемов при ведении деловой беседы.		2
	Самостоятельная работа Систематизация и закрепление полученных теоретических навыков. Подготовка ответов на контрольные вопросы.	2	
Тема 4.3. Формирование переговорного процесса.	**Содержание учебного материала**	2	
	Психологические аспекты переговорного процесса. Основные правила, способствующие успеху переговоров. Поддержание благоприятного климата в процессе проведения переговоров.		1
Тема 4.4. Национальные стили ведения деловых переговоров.	**Содержание учебного материала**	2	
	Характеристика американского, французского, китайского, японского и др. стилей ведения переговоров. Многосторонние переговоры. Метод принципиального ведения переговоров.		1

	Практическое занятие № 4 Психологический практикум «Тактика ведения переговоров».	2	
	Самостоятельная работа Подготовка докладов на тему «Национальные стили ведения переговоров».	2	
РАЗДЕЛ 5. Психологические особенности публичного выступления.		10	
Тема 5.1. Из истории ораторского искусства.	**Содержание учебного материала**	2	
	Понятие «риторика». Теория речи, искусство речи, ораторское мастерство как составляющие риторики. Мастера ораторского искусства (Сократ, Платон, Демосфен, Аристотель, Катон, Марк Антоний, Квинтилиан, Цицерон). Ораторское искусство Средневековья. Иоанн Златоуст. Фома Аквинский.		1
Тема 5.2. Как завоевать и удержать внимание аудитории.	**Содержание учебного материала**	2	
	Проблема «образа оратора». Произвольное и непроизвольное внимание. Обращение к слушателю. Принципы доступности, сопереживания, доверительности. Темп и драматизация речи. Культура речи делового человека.		2
	Самостоятельная работа Подготовка докладов и сообщений по истории ораторского искусства.	2	

РАЗДЕЛ 6. Культура спора. Конфликты и конфликтные ситуации.		12	
Тема 6.1 Культура спора.	**Содержание учебного материала**	2	
	Классификация видов спора. Культура спора. Позиции полемистов. Поведение участников спора. Уважительное отношение к оппоненту. Роль национальных и культурных традиций		1
Тема 6.2. Психологические приемы убеждения в споре.	**Содержание учебного материала**	2	
	Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Позволительные и непозволительные уловки.		2
Тема 6.3. Понятие конфликта и его социальная роль.	**Содержание учебного материала**	2	
	Классификация конфликтов. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой. Межгрупповые конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликта.		1
	Практическое занятие № 5 «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях».	2	
	Самостоятельная работа Используя изученный материал, составить 3 конфликтные ситуации и предложить способы их урегулирования.	2	

Консультации	**4**	
Дифференцированный зачет	**2**	
Итого	**86**	

2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловое общение» (заочная форма)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практическая и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	**2**	**3**	**4**
РАЗДЕЛ 1. Этика и культура поведения			
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**	2	
	Общие сведения об этической культуре. Категории этики. Этика и мораль. Моральные принципы и нормы.		1
Тема 1.2. Профессиональная этика и деловой этикет.	**Содержание учебного материала**	2	
	Профессиональные моральные нормы. Понятие профессиональной этики. Виды этикета. Деловой этикет. Основные принципы делового этикета. Внешний облик человека. Культура телефонного общения. Деловая переписка.		1
	Самостоятельная работа Контрольный тест «Этика и культура поведения».	4	
РАЗДЕЛ 2. Общение как социально-психологическая проблема			
Тема 2.1. Определение понятия «общение».	**Содержание учебного материала**	1	
	Характеристика и содержание общения. Структура и средства общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Язык как главное средство общения.		1

	Самостоятельная работа Подготовка ответов на контрольные вопросы.	4	
Тема 2.2. Механизмы воздействия в процессе общения.	**Содержание учебного материала**	1	2
	Основные механизмы познания человека в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия). Способы воздействия партнеров друг на друга (заражение, внушение, убеждение, подражание).		
	Самостоятельная работа Работа с основной и дополнительной литературой	4	
Тема 2.3. Невербальные особенности в процессе делового общения.	**Содержание учебного материала**	1	1
	Кинесические и проксемические особенности невербального общения. Жесты и позы. Значение мимики в практике делового взаимодействия. Зоны личной пространственной территории человека. Межнациональные различия невербального общения.		
Тема 2.4. Перцептивная сторона общения.	**Содержание учебного материала**	1	
	Первое впечатление. Ошибки социального восприятия. Фактор превосходства. Фактор привлекательности. Фактор «отношения к нам». Эффект ореола. Длительное общение. Самоподача в общении (самоподача привлекательности, самоподача отношения, самоподача актуального состояния и причин поведения).		2
	Самостоятельная работа Выполнение заданий поисково-исследовательского и творческого характера. Подготовка рефератов по предложенным темам.	4	
Тема 2.5.	**Самостоятельная работа**	6	

Коммуникативная сторона общения.	Основная цель коммуникации. Коммуникативные барьеры (барьеры непонимания, барьеры социально-культурного различия, барьеры отношения). Фонетический, семантический, стилистический и логический барьеры непонимания. Повышение эффективности общения. Приемы поддержания внимания.		
	Практическое занятие № 1 «Техники эффективного вхождения в контакт с собеседником»	*1*	
Тема 2.6. Интерактивная сторона общения.	**Содержание учебного материала**	1	
	Трансактный анализ Э.Берна. Характеристика позиций «взрослого», «родителя», «ребенка». Эффективность применения данных позиций в деловом общении.		1
Тема 2.7. Стили общения.	**Самостоятельная работа**	6	
	Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение «Психологические стороны делового общения».		
РАЗДЕЛ 3. Деловое общение, его виды и формы.			
Тема 3.1. Деловая беседа как основная форма делового общения.	**Самостоятельная работа** Психологические особенности деловой беседы. Закономерности и традиции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Установление контакта с партнером. Законы аргументации и убеждения. Систематизация и закрепление полученных теоретических знаний. Работа с конспектом лекции.	7	
Тема 3.2. Вопросы	**Самостоятельная работа**	4	

собеседников и их психологическая сущность	Основные группы вопросов (закрытые, открытые, риторические, переломные). Вопросы для обдумывания. Парирование замечаний собеседников.		
Тема 3.3. Психологические приемы влияния на партнера.	**Самостоятельная работа**		
	Формирование аттракции. Приемы повышения эффективности делового общения. Прием «имя собственное». Прием «зеркало отношения». Прием «терпеливый слушатель». Прием «личная жизнь». Комплимент и похвала. Правила применения «золотых слов».	4	
РАЗДЕЛ 4. Психологические аспекты проведения деловых переговоров.			
Тема 4.1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.	**Самостоятельная работа** Выслушивание партнера как психологический прием. Значение умения поддерживать непрерывное внимание к говорящему. Рекомендации по развитию эффективного слушания.	4	
Тема 4.2. Техника и	**Самостоятельная работа**		

тактика аргументирования.	Аргументация как способ убеждения посредством значимых логических доводов. Основные конструкции аргументации. Тактика аргументирования как искусство применения психологически действенных приемов при ведении деловой беседы. Систематизация и закрепление полученных теоретических навыков. Подготовка ответов на контрольные вопросы.	4	
Тема 4.3. Формирование переговорного процесса.	**Самостоятельная работа**	4	
	Психологические аспекты переговорного процесса. Основные правила, способствующие успеху переговоров. Поддержание благоприятного климата в процессе проведения переговоров.		
Тема 4.4. Национальные стили ведения деловых переговоров.	**Самостоятельная работа**	6	
	Характеристика американского, французского, китайского, японского и др. стилей ведения переговоров. Многосторонние переговоры. Метод принципиального ведения переговоров.		
	Психологический практикум «Тактика ведения переговоров». Самостоятельная работа Подготовка докладов на тему «Национальные стили ведения переговоров».		
РАЗДЕЛ 5. Психологические особенности публичного выступления.			
Тема 5.1. Из истории	Содержание учебного материала	1	

ораторского искусства.	Понятие «риторика». Теория речи, искусство речи, ораторское мастерство как составляющие риторики. Мастера ораторского искусства (Сократ, Платон, Демосфен, Аристотель, Катон, Марк Антоний, Квинтилиан, Цицерон). Ораторское искусство Средневековья. Иоанн Златоуст. Фома Аквинский.		1
Тема 5.2. Как завоевать и удержать внимание аудитории.	Самостоятельная работа	6	
	Проблема «образа оратора». Произвольное и непроизвольное внимание. Обращение к слушателю. Принципы доступности, сопереживания, доверительности. Темп и драматизация речи. Культура речи делового человека. Подготовка докладов и сообщений по истории ораторского искусства.		
РАЗДЕЛ 6. Культура спора. Конфликты и конфликтные ситуации.			
Тема 6.1 Культура спора.	**Содержание учебного материала**	1	
	Классификация видов спора. Культура спора. Позиции полемистов. Поведение участников спора. Уважительное отношение к оппоненту. Роль национальных и культурных традиций		1
Тема 6.2. Психологические приемы убеждения в споре.	**Содержание учебного материала**	1	
	Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Позволительные и непозволительные уловки.		2
Тема 6.3. Понятие	**Самостоятельная работа**		

конфликта и его социальная роль.	Классификация конфликтов. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой. Межгрупповые конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликта.	6	
	Используя изученный материал, составить 3 конфликтные ситуации и предложить способы их урегулирования.		
Консультации		**4**	
Дифференцированный зачет		**2**	
	Итого	**86**	

Для характеристики уровня усвоения учебного материала, используются следующие обозначения:

1 ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)

2 репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством

3 продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета «История и философия»

1. Доска классная.
2. Стол и стул для преподавателя.
3. Столы и стулья для студентов.
4. Шкафы для хранения учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

1. Компьютер
2. Телевизор
3. DVD–проигрыватель
4. Мультимедийная установка
5. Аудиаппаратура

3.2 Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Блюм М.А. Этика деловых отношений: учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования.-М.:Форум, 2015
2. Горелов А. А. Основы философии: учебник [для студентов учреждений среднего профессионального образования] / А. А. Горелов. 13-е изд., стер. М.: Издательский центр "Академия", 2013.
3.

Дополнительные источники:

1. Этика деловых отношений: (Гриф МО РФ) Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И.:ИД Форум ИНФРА-М, 2012
2. Этика деловых отношений: учебное пособие. (Гриф МО РФ) Блюм М.А., Герасимов Б.И. Молоткова Н.В. М.:Форум, 2011
3. Этика и психология профессиональной деятельности. Учебник. Красникова Е.А. (Гриф МО РФ) М.:Форум, 2011

Интернет-ресурсы:

http://forum.atheism.ru/viewtopic.php?f=8&t=4749&sid=50ae6efe9846281c70840b5775f87984
http://filo-lecture.ru/filolecturet15r2part1.html

http://skio.ru/quotes/
http://discussiya.com/forum/index.php?showtopic=83

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований, проектов, эссе.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Освоенные умения: - ориентироваться в наиболее общих этических проблемах как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста - анализировать процессы и явления, происходящие в обществе; - анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию; - диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию; - диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этичных решений; - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - владеть навыками деловых	- оценка выполнения заданий; - оценка результатов тестирования

коммуникаций; - владеть навыками целостного подхода к анализу проблем общества; - владеть методами формирования и поддержания этичного климата в организации.	
Усвоенные знания: - основные категории и понятия этики; - роль этики в жизни человека и общества; - о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий - основные философские понятия и категории, закономерности развития общества и мышления; - условия формирования личности, - о свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; - о социальных и этических проблемах общества; - основы генезиса концепции корпоративной социальной ответственности (КСО), роль и место этики бизнеса в системе КСО; - типы организационной культуры и методы ее формирования; - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.	- оценка точности определений этических понятий в форме тестирования; - оценка индивидуальных устных ответов; - оценка результатов письменного опроса в форме тестирования; - оценка результатов выполнения проблемных и логических заданий; - оценка точности определения различных этических концепций; - оценка результатов защиты проектов; - оценка выполнения заданий по сопоставлению разных этических подходов и концепций