

**Министерство труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение  
Сиверский техникум – интернат бухгалтеров**

УТВЕРЖДЕНА

Приказом  
ФКПОУ «Сиверский техникум-  
интернат бухгалтеров»  
Минтруда России

От "31"августа\_2017 №\_08

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ  
( по профилю специальности)**

Для специальности СПО  
38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

пос. Сиверский  
2017 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности

**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) базовой подготовки в очной форме обучения**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 июля 2014 г. № 832

Организация-разработчик:

Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение «Сиверский техникум – интернат бухгалтеров» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

Разработчики:

Арешева А.И. - преподаватель высшей квалификационной категории.

Красова А.И. - преподаватель первой квалификационной категории.

Согласовано. Начальником отдела учета и отчислений, главным бухгалтером Сиверского городского поселения Л.Б. Ключникова  
От « 30 » августа 2017г.

Рекомендована цикловой комиссией общепрофессиональных и специальных дисциплин от « 30 » августа 2017 г., протокол № 1

Председатель: Арешева А.И. - Арешева А.И.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
  2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
  3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
  4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
  5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ
  6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВОПРОСОВ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ, РЕФЕРАТОВ И КУРСОВЫХ РАБОТ
  7. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ
- СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ
- ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ КУРСА

## **Паспорт рабочей программы учебной дисциплины**

### **«Деловое общение»**

#### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности «Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)».

Деловое общение – деятельность, находящаяся в сфере официальных отношений и направленная на решение конкретной проблемы или на достижение определенных результатов в профессиональной сфере бизнеса, исходя из общих целей коммуникантов.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной программы: общие гуманитарные социально - экономические дисциплины.

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

1.3.1. Целью преподавания и изучения учебной дисциплины «Деловое общение» является изучение теории и практики делового общения для обеспечения овладения студентами знаний и навыков в области делового общения, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

По результатам освоения дисциплины студент способен решать следующие профессиональные задачи:

- владеть техникой слушания;
- владеть ораторским искусством;
- составлять речь для публичного выступления;
- владеть речевой коммуникацией;
- владеть формами конструктивной критики.

1.3.2. Пояснительная записка программы:

Дисциплина «Деловое общение» во многом носит прикладной характер, ее цель – содействовать формированию у студентов соответствующих психологических и личностных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения специалистов.

Цель курса: способствовать формированию у слушателей духовно-психологической культуры общения.

Задачи курса: дать представление о видах и стилях общения;

познакомить слушателей с основными феноменами общения, особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении;

раскрыть специфику и особенности общения как духовного и социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения;

обратить внимание на историю развития отечественной духовно ориентированной психологии общения и ее связь с развитием различных гуманитарных дисциплин;

с помощью практических приемов помочь обучающимся выработать ряд коммуникативных навыков, необходимых в сфере активного общения;

повысить личностные ресурсы обучаемых (коммуникабельность, способствовать формированию трезвой самооценки и позитивного мышления);

научить слушателей осмысливать различные факторы затрудненного и незатрудненного общения, прогнозировать поведение субъекта общения в проблематичных ситуациях;

продемонстрировать значимость выявленных закономерностей для понимания и решения духовно-психологических проблем общения, организации его различных форм, для развития и коррекции общения.

Место курса в профессиональной подготовке бухгалтера.

Дисциплина «Психология общения» представляет одну из отраслей психологического знания. Процессы, происходящие в сфере экономической деятельности подтверждают необходимость владения современным бухгалтером психологией делового и личностного общения.

Требования к уровню освоения содержания курса. По окончании изучения курса студенты должны: приобрести знания и навыки, позволяющие им оптимизировать коммуникационные процессы. Знания и умения, вырабатываемые в рамках данной дисциплины должны соответствовать ее задачам. Преподавание дисциплины предполагает проведение лекционных занятий, деловых игр, экспресс-диагностики стиля общения и коммуникативных навыков, индивидуальных занятий, а также активную самостоятельную работу студентов, направляемую преподавателем.

Задачи дисциплины «Деловое общение»:

- научить технике и приемам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приемам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Дисциплина «Деловое общение» призвана формировать у студентов современное гуманистическое мышление и способность решать разнообразные проблемы в межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Данная дисциплина учит студентов и способствует их умению:

- организовывать собственную деятельность, обобщать, анализировать информацию, определять цели и выбирать пути их достижения;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами;
- организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
- оценивать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- позитивно решать различные проблемы и конфликтные ситуации;

- преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учебе и будущей работе.

1.3.3. В результате освоения учебной дисциплины «Деловое общение» студент должен

**ЗНАТЬ:**

- правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей;

**УМЕТЬ:**

- организовывать эффективные коммуникации в процессе ведения деловых бесед, встреч, совещаний, кадровых собеседований, телефонных разговоров (дистанционного общения);

**ВЛАДЕТЬ:**

- техникой активного слушания, правилами делового этикета, навыками публичного выступления.

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

1.3.4. В результате освоения учебной дисциплины «Деловое общение» студент должен знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; роли и ролевые ожидания в общении; механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часов;

- самостоятельной работы обучающегося – 16 часов.

Данная программа является адаптированной образовательной программой для инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

В соответствии с Методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования, утвержденных директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Науки России от 20 апреля 2015 г. № 06-830. Письмом Минобрнауки РФ от 03.18.2014 г. № 06-281 «Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса». Требованиями к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса, (письмо Департамента подготовки рабочих кадров и ДПО Министерства образования и науки Российской Федерации 18 марта 2014 г. № 06-281).

Адаптированная образовательная программа учебной дисциплины разработана с учетом требований профессионального стандарта и в соответствии с особенностями образовательных потребностей инвалидов и лиц ОВЗ с учетом возможностей их психофизического развития и методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования, утвержденных директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Науки России от 20 апреля 2015 г. № 06-830.



## Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы

Объем часов

Максимальная учебная нагрузка (всего)

48

Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)

32

Самостоятельная работа обучающихся (всего)

16

в том числе:

внеаудиторная самостоятельная работа

16

Итоговая аттестация в виде итоговой оценки

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

### «Деловое общение»

1. Коммуникативная компетентность специалиста

2. Коммуникативная культура и коммуникативная профиограмма современного специалиста.

3. Общение как коммуникативная деятельность.

4. Структура и средства общения.

5. Стили общения.

6. Механизмы и принципы общения.

Самостоятельная работа обучающихся: напишите программу саморазвития на определённый период времени (чему хочу научиться?, чего хочу достичь?)

1. Коммуникативные барьеры. Барьеры в общении:

1.1. Барьеры восприятия и понимания.

1.2. Коммуникативные барьеры и правила их преодоления.

2. Проблема конфликтности в деловой среде:

2.1. Понятие и типы конфликтогенов.

2.2. Понятие о конфликтах и их классификация.

2.3. Причины конфликтов.

2.4. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Составление таблицы: 10 качеств «приятного собеседника» и «неприятного собеседника»

3. Вербальные средства делового общения

3.1. Деловое общение как обмен информацией.

3.2. Психотехника речи.

3.3. Умение слушать.

Самостоятельная работа обучающихся: заполните таблицу «Жесты и интерпретация»

Общение как феномен: передача информации, восприятие и взаимодействие

Определение общения. Общение как передача информации. Схема коммуникативной цепи: 1) источник сообщения; 2) отбор, фильтр информации; 3) кодировка и передача информации по каналам; 4) расшифровка сообщения; 5) понимание; 6) обратная связь.

Общение как восприятие. Эффект первого впечатления, эффект порядка, эффект ореола, эффект бумеранга.

Общение как взаимодействие. Трансактный анализ Э.Берна. Эго-состояния личности (Родитель, Взрослый, Дитя). Виды трансакций (дополнительные, скрытые).

Пространство взаимодействия: вертикальная составляющая (пристройки «сверху», «на равных», «снизу»); горизонтальная составляющая (интимное, личное, социальное, публичное расстояние).

Сценарии взаимодействия. Ролевое поведение в общении.

Определение делового общения. Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, манипулятивное, ритуальное и др.

Факторы выбора стиля в общении. Стили делового общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический; дружественный, заигрывающий, подавляющий, творческий, деловой.

Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, спор (полемика, дискуссия), деловые совещания, публичное выступление, деловая переписка.

Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение. Виды речевых текстов: сообщение, мнение, совет, замечание, комплимент, выводы, предложение, вопросы и т.д.

Речевые средства общения.

Психотехнические приемы воздействия на партнера: воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания.

Стили деловой речи: официально-деловой (законодательный, дипломатический, административно-канцелярский), научный стиль, публицистический, разговорная речь. Неявный смысл речевого общения. Подтекст.

Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.

Умение «слушать» и «слышать». Составляющие навыки умения слушать. Преимущества слушания партнера. Стили слушания.

Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, избирательность внимания, потребность реплики.

Уровни слушания: слушание-сопереживание, формальное слушание, слушание с временным отключением.

Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерелексивное, активное релексивное.

Виды обратной связи в процессе слушания: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Общение с трудными собеседниками. Формы, методы, рекомендации по созданию благоприятной атмосферы в ходе общения.

Манипуляции в общении противодействие им. Признаки, манипуляции собеседником. Формы и методы уклонения от манипуляций в ходе общения.

Рекомендации по повышению эффективности общения.

Общение на уровне «начальник» - «подчиненный», рекомендации по бесконфликтному общению. Формы и методы преодоления коммуникативных барьеров.

#### 4. Невербальные средства общения

4.1. Роль невербальных средств общения и их классификация.

4.2. Кинесические средства.

4.3. Просодические и экстралингвистические средства.

4.4. Такесические средства.

4.5. Проксемические средства.

Самостоятельная работа обучающихся: решить тест Томаса

Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая.

Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность.

Позы: открытые и закрытые.

Проксемика – организация пространства общения. Взаимное расположение партнеров в процессе общения.

Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.

Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач).

Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.

5. Имидж в деловом общении

5.1. Понятие делового имиджа и его роль в профессиональной деятельности.

5.2. Имидж фирмы.

5.3. Имидж личности.

5.4. Характеристика положительного имиджа личности.

5.5. Этапы построения имиджа личности.

5.6. Правила построения имиджа личности

Самостоятельная работа обучающихся: : докажите свою точку зрения (психологическая постановка)

6. Деловая беседа как форма деловой коммуникации

6.1. Понятие деловой беседы.

6.2. Подготовка к деловой беседе.

6.3. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.

6.4. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе:

а) навык активного слушания;

б) навык составления вопросов и их постановки перед собеседником.

Составление таблицы: выполни тест «Три Я»

Деловая беседа. Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками разных организаций. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными.

Этапы деловой беседы между сотрудниками внутри организации с целью обсуждения и решения различных вопросов и проблем.

Основные виды деловой беседы, связанные с реализацией управленческих функций руководителя: постановкой целей, контролем и оценкой результатов деятельности. Этапы беседы о постановке цели. Этапы беседы о решении возникшей проблемы. Этапы беседы по результатам деятельности.

Особенности использования основных групп факторов влияния в процессе деловой беседы.

Переговоры. Метод “принципиального ведения переговоров”. Основные характеристики и правила ведения переговоров. Понятие “нижней границы” и наилучшей альтернативы предполагаемому соглашению. Психологические ошибки при разработке альтернатив. Наиболее распространенные приемы нечестного ведения переговоров.

Некоторые представления о конфликте. Причины затруднений при переходе от конфронтации к соглашению. Технология проведения "встречи". Виды "примирительных" жестов. Тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров. "Деятельностный" характер соглашений.

## 7. Совещание как форма деловой коммуникации

7.1. Общая характеристика совещания как формы деловой коммуникации.

7.2. Правила подготовки и проведения совещания.

7.3. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания.

Самостоятельная работа обучающихся: выполните тест «Один раз увидеть и услышать».

Совещание. Совещание как форма общения. Кто есть кто на совещании. Алгоритм проведения совещания.

Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Пространственно-временная организация участников коммуникации (беседы, дискуссии); образно-эмоциональная подготовка; «сценарий» беседы, дискуссии (определение основных смысловых единиц, последовательности введения идей; определение смысловых переходов; создание проблемной ситуации; сопоставление цели и результата).

## 8. Публичное выступление

8.1. Понятие о риторике, ораторском искусстве.

8.2. Виды авторских выступлений.

8.3. Публичная речь как диалогическая форма коммуникативной Деятельности.

8.4. Подготовка к выступлению.

8.5. Элементы ораторского искусства и их психологическая основа.

8.6. Типичные затруднения при публичном выступлении.

Самостоятельная работа обучающихся: подготовьте и проведите беседу по выбранной заранее теме

## 9. Деловое общение

Деловое общение. Публичное выступление по заданной теме

Самостоятельная работа обучающихся: создайте программу саморазвития с учётом особенностей своего темперамента и характера.

## 10. Служебное общение

Служебное общение.

- Деловые беседы

- Несбалансированное ролевое взаимодействие

- Неоптимальность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными подразделениями организации, между отдельными работникам.

Самостоятельная работа обучающихся:

Составление таблицы: выполните методику «Самооценка».

## 11. Кадровое собеседование

Кадровое собеседование

- внешний вид

- резюме

- правильность ведения беседы

Самостоятельная работа обучающихся: написать резюме.

## 12. Процесс слушания

12.1. Процесс слушания Ролевая игра «Передача информации»



Для характеристики уровня освоения 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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места студентов;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, рабочая тетрадь, методические указания для студентов, раздаточные материалы);
- классная доска.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением;
- средства мультимедиа (проектор, экран).

2. Информационное обеспечение обучения:

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы: см. далее.

### 3. Информационное обеспечение обучения для лиц с инвалидностью и ОВЗ

- Для лиц с нарушениями зрения:

в печатной форме увеличенным шрифтом;

в форме электронного документа;

в форме аудиовидеофайла;

- Для лиц с нарушениями слуха информация предоставляется:

в печатной форме или в форме электронного документа;

- Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата информация предоставляется:

в печатной форме;

в форме электронного документа;

в форме аудиовидеофайла;

- Для лиц с нервно-психическими нарушениями информация предоставляется:

в виде текстов с иллюстрациями;

в форме аудиовидеофайлов.

## 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Умения:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

анализ решения студентами деловых задач

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

анализ выполнения практических и контрольных заданий обучающимися; анализ выполнения тестовых заданий

Знания:

- взаимосвязь общения и деятельности;

устный опрос, внеаудиторная самостоятельная работа

- цели, функции, виды и уровни общения;

устный опрос, внеаудиторная самостоятельная работа

- роли и ролевые ожидания в общении;

устный опрос, тестовые задания

- виды социальных взаимодействий;

устный опрос, анализ выполнения практических и контрольных заданий

- механизмы взаимопонимания в общении;

устный опрос, тестовые задания

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

практические занятия, опрос, внеаудиторная самостоятельная работа  
- этические принципы общения;  
устный опрос, тестирование, анализ выполнения практических и  
контрольных заданий  
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов  
практические занятия, опрос, внеаудиторная самостоятельная работа,  
дифференцированный зачет.

## **5. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**

Данные формы и методы должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Устный индивидуальный опрос.

Фронтальный опрос.

Защита творческого задания.

Письменная проверочная работа.

Коллективные презентации.

Участие в семинаре.

Самоанализ и коррекция результатов собственной работы.

Тестовые задания по темам.

Организация самостоятельных занятий.

Публичное выступление.

Участие в коллективной работе.