

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Иркутской области  
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

2016 г.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки)

Одобрена предметно-цикловой комиссией

Председатель: *С.И.С.*  
« 11 » 09 \_\_\_\_\_ 2016 г.

Утверждаю:

Заместитель директора по учебной работе  
*С.И.С.* Т.И. Сарнавская  
« 11 » 09 \_\_\_\_\_ 2016 г.

---

Согласовано:

заместитель директора по научно-методической работе

*Т.Д.С.* Т.Д.Соколова  
« 11 » 09 \_\_\_\_\_ 2016 г.

Рассмотрена на заседании НМС

Протокол № 2 от 15.09.2016

**Организация-разработчик:** государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области « Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма.

**Разработчики:**

Бабькина М.А., преподаватель ГАПОУ ИКЭСТ

**Рецензент:**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Культура делового общения**

### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис**.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке специалистов.

Опыт работы не требуется.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- Осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения;
- Принимать решения, отстаивать свою точку зрения
- Использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- психологические особенности 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.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины (заочная форма обучения):**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 140 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;  
самостоятельной работы обучающегося 132 часа.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы заочной формы обучения**

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>140</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>8</b>
в том числе:	
<b>практические занятия</b>	<b>6</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>132</b>
<b>Итоговая аттестация в форме диф. зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1</b> Культура делового общения и её характеристики.			
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	1. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Общие сведения о психологии Общие сведения о предмете «Культура делового общения» Задачи предмета, его значение для овладения профессиональными навыками		
<b>Тема 1.1.</b> Подходы к определению понятия «Общение». Специфика делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1. Подходы к определению понятия «Общение». Определение понятия «общение» Понятие общения в различных науках: социологии, философии, психологии.		
	2. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Взаимосвязь между уровнем развития коммуникаций и эффективностью работы организации.		
	3. Интерактивная, коммуникативная и перцептивная функции общения.		
	4. Коммуникативные роли. Коммуникативные и психометрические типы деловых партнёров, стратегии и техники взаимодействия с ними		
	<b>Практическое занятие</b> Разработка модели делового общения с соблюдением этических и эстетических требований	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка докладов по темам: – Понятие общения, его основные функции; – Особенности директивного, манипулятивного, диалогового общения; – Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения; – Психологические требования к ведению деловых бесед и совещаний, групповой дискуссии и публичного выступления.	8	
<b>Тема 1.2.</b> Теоретическая основа речевой культуры делового разговора	<b>Содержание учебного материала</b>	12	2
	1. <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Деловой разговор как особая разновидность устной речи.		
	2. Понятие культуры речи. Понятие речевой нормы (орфоэпической, грамматической, лексической т.д.). Основные требования к речи (чистота, образность, правильность, точность, выразительность, доступность, эстетичность, разнообразие средств выражения).		2



	3	Техника речи. Компоненты речи (голос, дыхание, дикция, ритмика, интонация). Формы речи (устная, письменная). Понятие о языке и стиле речи		2
		<p><b>Примерные контрольные задания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объясните, как соотносятся понятия делового и директивного общения.</li> <li>2. Определите типичные причины искажений в межличностном восприятии.</li> <li>3. Обоснуйте, что, на Ваш взгляд, значит - уметь правильно ориентироваться в ситуации общения? Дайте перечень качеств человека, необходимых для компетентного решения этой задачи.</li> <li>4. Мы обычно склоны оправдывать не лучшие поступки людей, к которым в целом не плохо относимся. Обоснуйте, какие психологические закономерности здесь проявляются.</li> <li>5. Как люди чаще ведут себя, столкнувшись с коммуникативным барьером? Опишите типичное поведение в этой ситуации.</li> <li>6. Объясните, почему первичная информация о человеке часто выступает решающей для формирования представления о нем? Аргументируйте свой ответ, опираясь на психологические закономерности восприятия</li> </ol>		
Тема 1.3. Психологическая культура делового разговора	<b>Содержание учебного материала</b>		27	
	1.	<b>Самостоятельная работа</b> Основные логические законы и их применение в деловой речи.		2
	2.	Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике. Логические правила аргументации.		2
	3.	Способы опровержения доводов оппонента. Типичные алогизмы деловой речи		2
	4.	Анализ алгоритмов деловой речи		
	5.	Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе		2
	6.	Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них.		2
	7.	Влияния индивидуальных особенностей темперамента и характера в деловом общении. Поведение с собеседниками различных психологических типов.		2
	8.	Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Приемы защиты от некорректных собеседников.		2
	9.	Отработка практических навыков осознанного принятия эффективных личностных и деловых (управленческих) решений.		
Тема 1.5. Невербальная культура делового разговора	<b>Содержание учебного материала</b>		9	
	1.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Невербальное общение. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль		2

	2.	Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.		2
	3.	Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения		2
	<b>Практические занятия</b> Анализ ситуаций вербального и невербального общения		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <b>Примерная тематика докладов:</b> 1. Опасные грузовики речь Шарон С. Франкел 2. 3 аспекта культуры речи, 3. Зачем нужна культура речи 4. История развития культуры речи. 5. Культура речи в деловом общении. 6. Культура речи орфоэпия, 7. Риторический инструментарий деловой речи. 8. Речевой этикет в деловом общении. 9. Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг 10. Особенности монологической речи 11. Трудности монологической речи оратора 12. Логические уловки в деловом общении 13. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике 14. Логические правила аргументации 15. Способы опровержения доводов оппонента 16. Способы сбора информации . Использование данных для прогноза реакции слушателей 17. Невербальное общение, основные компоненты и способы интерпретации 18. Неосознаваемые процессы психической деятельности. 19. Наблюдение как метод взаимного познания. 20. Понятие о кинесике, ее информационная сущность (жесты, мимика, пантомимика). 21. Причины недопонимания в перекодировании мыслей и слов. 22. Классификация жестов 23. Интерактивная сторона общения и типы поведения в ней. 24. Какова роль невербальных средств в общении людей? 25. Полифункциональность невербального поведения человека.		10	
<b>Раздел 2.</b> <b>Психотехники</b> <b>эффективного делового</b> <b>общения.</b>				
<b>Тема 2.1</b> <b>Технологии эффективного</b> <b>слушания и передачи</b> <b>информации.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Стратегии устных коммуникаций. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.	6	2



	2.	Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнёру.		2
	3.	Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания». Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.		
	4.	Анализ технологий эффективного слушания.		
	5.	Разработка психотехнической программы преодоления барьеров в деловом общении		
<b>Тема 2.2.</b> Психологическая техника формирования аттракции и установления раппорта	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Понятие аттракции. Приёмы формирования. Техника активного и пассивного слушания. Психотехники эффективной передачи информации. Раппорт. Способы и приёмы его установления.		2
	2.	Психологический прием "имя собственное", Психологический прием "зеркало отношений", . Психологический прием "золотые слова", Правила использования слов.		2
	3.	Отработка психотехники эффективной передачи информации		
<b>Тема 2.3</b> Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации	<b>Содержание учебного материала</b>		8	
	1	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Деловое общение. Деловая беседа. Структура деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы.		2
	2	Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника.		2
	3	Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы.		2
	Анализ ситуаций: - Телефонный разговор. Типичные ситуации телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору. - Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча. - Переговоры. Семь принципов ведения переговоров (Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров.			
<b>Раздел 3.</b> Психотехнологии влияния на людей.				
<b>Тема 3.1.</b> Убеждение, способы аргументации, работа с	<b>Содержание учебного материала:</b>		6	2
	1.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния.		

возражениями	2.	Психологическая техника убеждающего воздействия, Цели убеждающего воздействия. Психотехнический алгоритм убеждения.		2
	3.	Условия эффективности убеждающего воздействия. Аргументирование. Механизм убеждения. Аргументация.		2
	4.	Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника		2
	5.	Отработка техники убеждающего воздействия Отработка техники отстаивания своей точки зрения		
	<b>Содержание учебного материала:</b>			
Тема 3.2 Воздействие внушающего и манипулятивного характера	1.	Самостоятельная работа обучающихся Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование. Манипулирование как реализация корыстных интересов.	6	2
	2.	Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.		2
	3.	Сущность и методы манипулирования. Интересы общие, частные и корыстные. Манипулирование как реализация корыстных интересов.		2
	4.	Анализ ситуаций манипулирования в профессиональной деятельности		
Раздел 4. Конфликтное взаимодействие в деловом общении.				
Тема Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия	<b>Содержание учебного материала:</b>		16	
	1.	Самостоятельная работа обучающихся Сущность конфликта, Типология и классификация конфликтов.		2
	2.	Причины возникновения, конфликтов. Ошибочные действия руководителя. Типология конфликтных ситуаций. Конфликтогены. Формулы конфликта		2
	3.	Правила формулирования конфликтной ситуации Сигналы конфликта. Мероприятия по профилактике конфликтов. Способы выхода из конфликта.		2
	4.	Анализ конфликтных ситуаций с клиентами		
5.	Подготовка докладов			
Тема 4.2. Способы конструктивного реагирования и правила разрешения конфликтных ситуаций.	<b>Содержание учебного материала</b>		12	
	1.	Самостоятельная работа обучающихся Классификация, формы проведения споров и определени сго предмета.		2
	2.	Психологические приемы воздействия в споре.		2
	3.	Уловки в публичном споре.		2

	4. Разработка эффективной модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами		
	5. Подготовка докладов		
	<p><b>Примерная тематика докладов:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Принципы убеждающей речи.</li> <li>- Аргументация с опорой на эмоциональную память, сенсорные поля и фреймы.</li> <li>- Понятие о психологическом влиянии и его виды</li> <li>- Убеждение, способы аргументации и работа с возражениями</li> <li>- Внушение и манипуляции в деловом общении начальные представления о теории нейролингвистического программирования (основные аспекты, модели восприятия) его роль в деловом общении.</li> <li>- Виды официальных приемов и поведение на них.</li> <li>- Составление списка приглашенных и рассылка приглашений</li> <li>- Прием, встреча гостей. Уход с приема и проводы гостей.</li> <li>- Предметы сервировки стола. Последовательность и правила сервировки.</li> <li>- Правила рассадки гостей за столом. Некоторые виды рассадок. Правила поведения за столом.</li> <li>- Правила подачи и употребления различных блюд и напитков</li> <li>- Самораскрытие и самопредъявление личности в общении</li> <li>- Влияние профессии на представления о мире и о себе</li> <li>- «Психологический червячок» в деловом общении</li> <li>- Механизмы аттракции - искусства нравиться людям</li> <li>- Психологическая техника установления раппорта формирования аттракции</li> <li>- Технологии эффективного слушания передачи информации</li> <li>- Социально психологические понятия «конфликт»</li> <li>- Конфликты и их разрешения</li> <li>- Роль сознания и подсознания в конфликте</li> <li>- Психологические приемы влияния на партнера в конфликте</li> <li>- Межгрупповой конфликт</li> <li>- Внутриличностный конфликт</li> <li>- Внутригрупповой конфликт</li> <li>- Основные стадии протекания конфликта</li> <li>- Основные способы разрешения конфликтов</li> <li>- Конфликт в профессиональной деятельности</li> <li>- Управление конфликтом в организации</li> <li>- Теории конфликта</li> <li>- Спор и правила его ведения.</li> <li>- Запретные области в споре.</li> </ul>		
<b>Зачетное занятие</b>	<b>Практическая работа</b>		<b>2</b>
		<b>Всего часов:</b>	<b>140</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета менеджмента

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся
- рабочее место преподавателя

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.— М.: ИНФРА-М, 2006.
2. Современный психологический словарь /сост. И общ. ред Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко-СПб.: праим- Еврознак 2007.
3. Сухов А.Н. Социальная психология. Учеб. пособие: Рекомендовано ФГУ «ФИРО».- 8-е изд., стер., 2009.
4. Шеламова. Г. М.Этикет делового общения: Учебник для начального и среднего профессионального образования, по социально-экономическим специальностям – 2-е изд., стереотип. – М.: Academia, 2008 .

**Дополнительные источники:**

1. Азарных Т. Д. Основы психологии. Воронеж: ВГТА, 2008.
2. Азарных Т. Д. Практикум по психологии. - Воронеж: ВГТА, 2009.
3. Богданов Е. Н. Зазыкин В. Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009.
4. Вемъ А. Язык тела и его демоны. О чем умолчал Аллан Пиз. – СПб.:Питер,2006.
5. Майерс Д. Социальная психология. Учебник. 2-е изд., - СПб.; М.; Харьков; Минск: Питер, 2009.
6. Психологический словарь. / Ред. колл. Давыдов В. В. и др. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Педагогика-Пресс, 2009.
7. Столяренко Л. Д. Основы психологии. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.

**Интернет ресурсы:**



1. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.biznet.ru/index.php>
2. Портал корпоративная деловая культура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/korporativnaya-kultura-delovogo-obshcheniya>
3. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.anypsy.ru>

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и**

лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Уметь:</b>	
осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики психологии общения;	оценка результатов выполнения практических работ;
принимать решения отстаивать свою точку зрения;	оценка результатов выполнения практических работ.
использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами;	оценка результатов выполнения практических работ;
пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	оценка результатов выполнения практических работ;
<b>Знать:</b>	
психологические особенности общения;	устный или письменный опрос; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий.
типы общения и его строение;	устный или письменный опрос; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий.
закономерности общения;	устный или письменный опрос; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий.
правила делового общения;	устный или письменный опрос; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий.
этические нормы взаимоотношений с клиентами;	устный или письменный опрос; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий.
основные приемы ведения беседы, консультирования;	устный или письменный опрос; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий.
формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных	устный или письменный опрос; оценка результатов выполнения практических работ;



ситуациях.	оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий.
------------	----------------------------------------------------------------

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины  
«Культура делового общения»  
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки)

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработана на основе ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для подготовки студентов обучающихся на заочном отделении. В паспорте программы чётко определены цели и задачи дисциплины-требования к результатам освоения дисциплины.

Содержание дисциплины соответствует принципу единства теоретического и практического обучения. Разделы дисциплины выделены дидактически целесообразно. Содержание теоретического и практического обучения соответствует современным требованиям в изучении современных систем документационного обеспечения.

Объем времени достаточен для освоения указанных знаний и умений. Примерная тематика самостоятельных работ определена дидактически целесообразно и соответствуют современным требованиям, предъявляемым к составлению и оформлению документов, а также организации работы с документами. Показатели и требования, сформулированные в программе, соответствуют требованиям ФГОС. Основные показатели оценки результата позволяют однозначно диагностировать уровень сформированности знаний и умений студентов. Наименование форм и методов контроля и оценки освоения знаний и умений однозначно описывает процедуру аттестации.

Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических работ, предусмотренных программой дисциплины. Перечень рекомендуемой литературы общедоступен и соответствует современным требованиям, нормативно-правовые документы общедоступны и актуальны. Содержание программы соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и может быть рекомендовано для образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Рецензент:

Кустова Вера Викторовна, к. псих. н., доцент кафедры  
«Философия и социально-гуманитарные науки» ФГБОУ ВО ИРГУПС

МП

Подпись	<i>Кустова В. В.</i>
<b>ЗАВЕРЯЮ:</b>	
Начальник общего отдела ИРГУПС	
Подпись	<i>Кустова В. В.</i>
« 24 »	20 14 г.



(подпись)