

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Частное образовательное учреждение
высшего образования
«Международный институт рынка»**

Отделение среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
воспитательной работе

« 01 » 09 2015 г.

В.И.Дровяников



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ


Для специальности
среднего профессионального образования
38.02.07 «Банковское дело»

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК «Общеобразовательных,
общегуманитарных и математических
дисциплин»

Протокол № 1 от 28.08 2015 г.

Председатель ПЦК

 С.Н. Юсупова

СОГЛАСОВАНО

Заведующий отделением СПО

факультета экономики и

менеджмента

 В.В. Баранова

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 837 от 28.07.2014.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение высшего образования «Международный институт рынка»

Составитель: А.В. Грачева, преподаватель отделения СПО

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловое общение»

1.1. **Область применения программы.** Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 38.02.07 «Банковское дело» и едина для всех форм обучения.

1.2. **Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:** учебная дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

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

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь:**

- определять виды коммуникаций, различать вербальные и невербальные коммуникации, интерпретировать мимику при общении, жесты.
- убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией.

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

- определения коммуникаций, основных функции коммуникации, направлений передачи информации в организации, этапов процесса коммуникации, стратегий общения, «кодекс светского и делового общения».
- способов преодоления барьеров в общении, и как искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания.

В результате освоения учебной дисциплины должны быть сформированы:

общие компетенции, включающие в себя способность

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

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.

ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

профессиональные компетенции, соответствующие основным видам профессиональной деятельности

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 46 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
лекции	18
практические занятия	18
курсовая работа	-
Самостоятельная работа студента (всего)	8
в том числе:	
Самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Работа с информационными источниками	4
Реферативная работа	2
Решение задач	-
Творческие задания	2
Подготовка презентационных материалов	-
Составление таблиц	-
Составление тезисов	-
Консультация	2
Аттестация по дисциплине	<i>ДФК</i>

2.2. Тематический план
по дисциплине «Деловое общение»
специальности 38.02.07 «Банковское дело»
очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента, час.	Количество аудиторных часов при очной форме обучения			Самостоятельная работа студента	Консультация
		Всего	лекции	Практические занятия		
Тема 1 Введение в предмет. Психология человека и общение.	6	4	2	2	2	
Тема 2 Деловые коммуникации	6	4	2	2	2	
Тема 3 Трудности делового общения	4	4	2	2		
Тема 4 Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	4	4	2	2		
Тема 5 Формы деловых коммуникаций	6	4	2	2	2	
Тема 6 Конфликтные ситуации делового общения	10	8	4	4	2	
Тема 7 Правила и этикет деловых отношений	10	8	4	4		2
Итого:	46	36	18	18	8	2
Форма контроля	ДФК					

2.3. Содержание учебной дисциплины «Деловое общение»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1. Структура, виды, функции, средства общения.	Содержание учебного материала	2	
	1 Общение. Структура и средства общения.		1
	2 Виды взаимоотношений между людьми.		1
	3 Стили общения.		1
	4 Позиции в общении.		1
	Практические занятия №1	2	
	Практические задания по теме № 1. Тест « Оценка коммуникативных и организаторских склонностей». Тест «Три Я»		2
	Самостоятельная работа	2	
	Написание эссе на тему «Общение и его роль в моей будущей профессиональной деятельности». Подбор примеров ситуаций, когда неправильное первое впечатление затруднило или сделало невозможным дальнейшее общение с человеком (из литературы, кинофильмов или личного опыта). Доклад на тему «Стиль общения».		2,3
Тема 2. Деловые коммуникации.	Содержание учебного материала	2	
	1 Понятие и виды деловых коммуникаций.		1
	2 Вербальные и невербальные средства коммуникации.		1
	3 Слушание в деловой коммуникации.		1
	4 Эмоции в общении.		1
	5 Психологические способы расположения к себе.		1
	Практические занятия №2	2	
	Тренинговые занятия по методике М. Кипнис «Тренинг коммуникаций»		2
	Самостоятельная работа	2	
	Тема для самостоятельного изучения: «Умение слушать и слышать собеседника». «Правила эффективного слушания». «Ошибки слушания» Темы рефератов: 1. Манипулирование в деловых коммуникациях.		2,3

	2. Манипуляции и личное влияние. 3. Психологические приемы расположения к себе. Подготовить доклады на тему: «Жесты – иностранцы».		
Тема 3. Трудности делового общения.	Содержание учебного материала	2	
	1 Коммуникативные барьеры.		1
	2 Конструктивное и деструктивное общение.		1
	3 Психологическая защита в деловом общении.		1
	4 Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.		1
	Практические занятия №3	2	
	Диагностика деструктивных форм делового общения. Диагностика коммуникативных трудностей личности.		2
Тема 4. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	Содержание учебного материала	2	
	1 Коммуникационный потенциал личности.		1
	2 Индивидуальный стиль делового общения.		1
	3 Гендерные различия делового общения.		1
	4 Индивидуальный подход как основа эффективных коммуникаций.		1
	Практические занятия №4	2	
	Диагностика эффективности деловых коммуникаций.		2
Тема 5. Формы деловых коммуникаций.	Содержание учебного материала	2	
	1 Деловая беседа.		1
	2 Деловой разговор по телефону.		1
	3 Деловые совещания.		1
	4 Дискуссия и спор.		1
	5 Письменное деловое общение.		1
	Практические занятия №5	2	
	Деловая игра «Принципиальные переговоры»		2
	Самостоятельная работа	2	
	Подготовка примеров различных форм вопросов (закрытые, открытые, риторические и др.), задаваемые в ходе деловой беседы. Темы рефератов: 1. Деловая беседа, функции, цели и виды. 2. Этикет телефонных переговоров. 3. Типы совещаний и вопросы, обсуждаемые на них.		2,3

	4. Дискуссия и ее виды. 5. Спор – форма делового общения.		
Тема 6. Конфликтные ситуации делового общения	Содержание учебного материала	4	
	1 Конфликт. Виды конфликтов.		1
	2 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.		1
	3 Конструктивное разрешение конфликта.		1
	Практические занятия №6, №7	4	
	Тренинговые занятия по методике М. Кипнис «Тренинг коммуникаций»		2
	Самостоятельная работа	2	
	Подготовить информацию на тему: «Примеры конфликтов: экономических, идеологических, социально-бытовых». Подготовить эссе на тему: «Позитивные стороны конфликтов». Подбор из художественных произведений (литература, кинофильмы) примеров различных стратегий поведения в конфликтах.		2,3
Тема 7. Правила и этикет в деловом общении.	Содержание учебного материала	4	
	1 Этикет делового человека. Визитная карточка.		1
	2 Этикет деловых приемов.		1
	3 Особенности делового общения с иностранными партнерами.		1
	4 Вручение подарков.		1
	Практические занятия №7, № 8	4	
	Тест «Как вы ведете себя в новой обстановке?» Практические задания по теме.		2
	Консультация	2	
Всего		46	

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

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Менеджмента».

Оборудование учебного кабинета:

Учебные столы, рабочее место преподавателя, комплект учебно-методической документации, раздаточный материал

Технические средства обучения: мультимедийный комплекс:

- ноутбук
- проектор
- экран

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: не предусмотрены.

3.2. Информационное обеспечение обучения

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Сидоров, П.И. Деловое общение / П.И.Сидоров, М.Е.Путин, И.А.Коноплева. - Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 384с.: ил. - (Высшее образование: Бакалавриат).
2. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>
3. Этика и психология деловых отношений : хрестоматия / сост. Ю.В. Бажданова. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 463 с. - ISBN 978-5-374-00416-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>

Дополнительная литература:

4. Дмитриев, А.В. Конфликтология. Терминологический словарь / А.В.Дмитриев. - 2-е изд., испр.и доп. - СПб : СПбГУП, 2013. - 80с. - ISBN 978-5-7621-0732-7: 220-91.

5. Кови, С. 7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности / С.Кови; пер.с англ. О.Кириченко. - 5-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2010. - 463с. - ISBN 978-5-9614-1172-0 : Б.ц.
6. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций. А.Г. Самохвалова. Издательство «Речь», 2012. ISBN 978-5-9268-1202-9
7. Деловые коммуникации. Теория и практика. В.А. Спивак. Москва-Юрайт-2014. ISBN 978-5-9916-3444-1
8. Деловые коммуникации. М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. ООО «Издательство Юрайт», 2013. ISBN 978-5-9916-2179-3

Информационные ресурсы:

1. А.Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи. - <http://azps.ru/>
2. Библиотека Ихтика. - <http://ihtik.lib.ru/>
3. Все о психологии взаимоотношений - psychologi.net.ru
4. Материалы по психологии - psychology-online.net
5. Психология на русском языке - psychology.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль 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.

Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- определять виды коммуникаций, различать вербальные и невербальные коммуникации, интерпретировать мимику при общении, жесты.- убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией.	<p>Формы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none">-тестирование <p>Методы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none">- устный индивидуальный и фронтальный опрос- стандартизированный контроль (тестирование)- самоконтроль
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- определения коммуникаций, основных функции коммуникации, направлений передачи информации в организации, этапов процесса коммуникации, стратегий общения, «кодекс светского и делового общения».- способов преодоления барьеров в общении, и как искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания.- сущность и основные виды коммуникаций;- особенности организации управления в банковских учреждениях.	<p>Формы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none">-экспертное наблюдение-оценка на практических занятиях при выполнении работ <p>Методы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none">- устный индивидуальный и фронтальный опрос-тестирование- наблюдение

4.2. Перечень вопросов

по дисциплине «Деловое общение»

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ

№	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Тема занятия	Количество часов	Код формируемых компетенций
1	Дискуссия. « Оценка коммуникативных и организаторских склонностей». Тест «Три Я»	Тема 1 Введение в предмет. Психология человека и общение.	2	ОК 1; ОК 6, ОК 10; ПК 2.1; ПК 2.2
2	Тренинг по методике М. Кипнис «Тренинг коммуникаций»	Тема 2 Деловые коммуникации	2	ОК 6, ОК 10; ПК 1.1; ПК 2.2; ПК 2.3
3	Лекция - разминка. Диагностика деструктивных форм делового общения. Диагностика коммуникативных трудностей личности.	Тема 3 Трудности делового общения	2	ОК 6, ОК 7, ОК 10; ПК 1.1
4	Работа с кейсами «Диагностика эффективности деловых коммуникаций.	Тема 4 Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	2	ОК 6, ОК 10; ПК 2.1
5	Деловая игра «Принципиальные переговоры»	Тема 5 Формы деловых коммуникаций	2	ОК 7, ОК 10; ПК 2.2
6	Тренинговые занятия по методике М. Кипнис «Тренинг коммуникаций»	Тема 6 Конфликтные ситуации делового общения	4	ОК 6, ОК 10; ПК 2.1; ПК 2.3
7	Тест «Как вы ведете себя в новой обстановке?»	Тема 7 Правила и этикет деловых отношений	4	ОК 6, ОК 10; ПК 2.1; ПК 2.3
	Итого:		18	