

## **Аннотация рабочей программы дисциплины ОГСЭ.06 Деловое общение**

**1.Цель дисциплины:** овладеть профессиональными компетенциями в сфере делового общения, соответствующими основному виду профессиональной деятельности.

**2.Место дисциплины в структуре ППСЗ:**

Дисциплина относится к вариативной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

**3.Требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:  
**обладать:**

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
- 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.
- ПК 6.1 Владеть формами речевого этикета и знаниями в области этических ценностей делового общения в профессиональной деятельности

**уметь:**

- отличать деловое общение от дружеского;
- владеть элементарными нормами коммуникативной культуры;
- распознавать модальность партнера;
- оценивать партнера как экстраверта или интроверта;
- строить коммуникацию в зависимости от темперамента партнера;
- развивать способность децентрации;
- владеть основными способами защиты от манипуляторов;

- наблюдать за партнером и читать язык жестов и поз;
- влиять на партнера с помощью невербальных средств общения;
- использовать не вербальные средства для повышения делового статуса;
- отличать стиль деловой, классический, экстравагантный и др.;
- работать над собственным имиджем;
- анализировать собственные проблемные ситуации в общении; свои отношения с окружающими;
- воспитывать способности к конструктивному сотрудничеству;
- контролировать себя в общении;
- использовать способы активного и пассивного слушания;
- аргументировать свою точку зрения;
- использовать не вербальные средства общения; защищаться от некорректных собеседников.

**знать:**

- определение понятия «общение»;
- особенности делового общения;
- национальные особенности делового общения;
- особенности стилей и уровней общения;
- основные каналы восприятия и понимания;
- механизмы восприятия и понимания;
- основные жесты защиты, взаимодействия, лжи, внимания, высокомерия и т.д.;
- правила чтения мимики и поз;
- национальные особенности жестикюляции;
- основные требования к внешнему виду делового человека;
- что считается дурным вкусом в деловом имидже;
- различные типы барьеров общения;
- причины и пути преодоления трудностей в деловом общении;
- способы защиты от некорректных партнеров;
- основные этапы в подготовке беседы, совещания, переговоров;
- доскональное изучение вопроса и информация о партнере;
- основные моменты беседы; тактика ведения форм делового общения;
- способы убеждения и нейтрализации возражений;

**4.Общая трудоемкость дисциплины составляет:**

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 48 часов, в том числе:  
 -обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 34 часа;  
 -самостоятельная работа обучающегося - 14 часов.

**5.Семестры: 3**

6. Основные разделы дисциплины:

Раздел 1. Специфика делового общения

Раздел 2. Психологические основы делового общения

Раздел 3. Невербальные средства в деловом общении

Раздел 4. Имидж делового человека

Раздел 5. Трудности и барьеры делового общения

Раздел 6. Подготовка и проведение деловой беседы

Раздел 7. Ведение коммерческих переговоров

Раздел 8. Ведение делового совещания

Раздел 9. Ведение делового телефонного разговора

Раздел 10. Прием посетителей и общение с ними

**7. Автор:** Зайцева Е.А., преподаватель Колледжа ПсковГУ.