

## «Деловой этикет и деловые отношения»

### Цели и задачи программы

**Цель программы:** развитие коммуникативных навыков и умений в деловом общении и повышение эффективности культуры общения; приобретение и совершенствование навыков эффективного личного и социально ориентированного общения с сослуживцами и различными категориями граждан.

**Задачи программы:**

- научить способам установления и поддержания контакта; техникам и приемам ведения беседы, способствующим пониманию собеседника; методам избегания потерь информации в ходе беседы; преодолению психологических барьеров в коммуникации; методам снятия эмоционального напряжения; техникам перевода агрессии в конструктивное русло;
- дать знания по типам людей по ведущему каналу восприятия, их определению и особенностям взаимодействия;
- дать понимание и использование невербальных сигналов в коммуникации: интонация, поза, жесты, мимика;
- освоить техники быстрого самовосстановления.

### Планируемые результаты обучения:

В результате изучения программы слушатель должен

а) *знать:*

- основные принципы делового общения и делового этикета;
- требования к формированию позитивного имиджа;
- правила этикетного поведения в различных ситуациях делового общения;
- основные средства коммуникации;
- типологии моделей психологических структур личности;
- современные этические принципы делового общения;
- виды распорядительных документов и правила их оформления;
- порядок и методы ведения переговорного процесса;
- основные виды конфликтов и причины их возникновения;
- основные стратегии поведения в конфликтной ситуации;

б) *уметь*:

- применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы социальных и гуманитарных наук в профессиональной деятельности;
- адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения;
- соблюдать требования этикета в аспекте внешности, речи и поведения;
- свободно ориентироваться в этических основах делового общения;
- использовать современные концептуальные подходы к переговорам.

в) *владеть (иметь опыт деятельности)*:

- анализа собственного поведения и поведения партнёра с точки зрения соблюдения этикетных норм;
- психологической диагностики;
- предотвращения конфликтных ситуаций;
- нахождения правильных стратегий поведения в конфликте.

### **Характеристика формирующихся и (или) подлежащих совершенствованию компетенций**

Дополнительная общеразвивающая программа для взрослых «Деловой этикет и деловое общение» направлена на формирование следующих *общекультурных компетенций* (ОК):

- ОК-6 умение логически верно, аргументировано строить устную речь.
- ОК-7 готовность кооперации с коллегами, работе в коллективе.
- ОК-19 способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации.
- ОК-22 способность придерживаться этических ценностей и здорового образа жизни.