

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОДЕЙСТВИЕ»

Утверждаю:
Директор АНО ДПО «Содействие»
Наумов А.П.
2023г.



Дополнительная
образовательная программа
в сфере делового общения

Этика и эстетика.

Развитие навыков эмпатии и техники активного слушания (умение
разговаривать – умение слышать и понимать)

г. Барнаул

Пояснительная записка.

Настоящая программа предназначена для подготовки специалистов в области гостиничного бизнеса и туризма, является дополнительной образовательной программой в сфере делового общения.

Программа рассчитана на обучение на базе среднего, средне-специального и высшего образования.

Программа обучения рассчитана на 14 часов.

Цель: повышение компетенций в сфере делового общения, самостоятельное этичное преодоление сложных и противоречивых ситуаций сотрудниками.

По окончании обучения учащимся выдается сертификат о прохождении программы:

«Этика и эстетика. Развитие навыков эмпатии и техники активного слушания (умение разговаривать – умение слышать и понимать)»

Тематический план. Программа теоретического и практического обучения.

Тематический план		
1.	Значение и роль этики и эстетики в профессиональной деятельности, проблема самопрезентации, принцип диететики (зоны ответственности, ресурсность, сохранение баланса)	2,5 часа
2	Основы социального взаимодействия. Виды взаимодействий, стратегии поведения в конфликте, основы эффективного общения	2,5 часа
3	Ошибки процесса коммуникации	3 часа
4	Виды слушания, развитие эмпатии	3 часа
	Практическая часть	
5	Отработка навыка построения эффективной коммуникации, согласно правилам делового общения	3 часа

Тема 1. Значение и роль этики и эстетики в профессиональной деятельности, проблема самопрезентации, принцип диететики (зоны ответственности, ресурсность, сохранение баланса).

Основные понятия делового общения, этика, мораль, эстетика и их функции в профессиональной деятельности. Международные принципы делового общения. Невербальная коммуникация, сохранение эмоционального состояния, профилактика выгорания (принцип диететики, зона ответственности).

Тема 2. Основы социального взаимодействия. Виды взаимодействий, стратегии поведения в конфликте, основы эффективного общения.

Межличностное взаимодействие в профессиональном контексте, виды взаимодействия, формы делового общения. Конфликт и возможные стратегии поведения в конфликте.

Тема 3. Ошибки процесса коммуникации.

Коммуникационные помехи и способы преодоления их. Построение атмосферы доверия, установление контакта, оценка процесса коммуникации

Тема 4. Виды слушания, развитие эмпатии

Виды активного слушания, уточняющие вопросы, перефразирование, значение паузы в коммуникации, техника ненасильственного общения.

Практическое занятие

Отработка навыка построения эффективной коммуникации, согласно правилам делового общения