

## АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки бакалавров 43.03.03 «Гостиничное дело»  
(профиль «Гостиничная деятельность»)  
Кафедра «Коммерция и гостеприимство»

<b>Цель изучения дисциплины</b>	ознакомление студентов с основными принципами и положениями психологии делового общения и повышение общей и психологической культуры делового общения.
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как социально-психологический процесс.</li> <li>2. Структура делового общения.</li> <li>3. Детерминанты профессионального и делового общения.</li> <li>4. Основные формы делового общения.</li> <li>5. Деловое общение как функция управления организацией.</li> <li>6. Коммуникативные барьеры.</li> <li>7. Коммуникации в конфликтных ситуациях.</li> <li>8. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b>	<p><i>Общекультурные:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);</li> <li>• способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6).</li> </ul> <p><i>Профессиональные (сервисная деятельность):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6).</li> </ul>
<b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины</b>	Конфликтология, Введение в гостеприимство, Профессиональная этика и деловой этикет, Психология.
<b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы делового общения, взаимодействия и управления людьми (ОК-5);</li> <li>• источники, причины, виды и способы преодоления коммуникативных барьеров (ОК-6).</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• рационально и эффективно применять знания и навыки в различных ситуациях делового общения (ПК-6).</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методами управления нормами межличностных отношений в коллективе (ОК-6);</li> <li>• техниками и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения (ПК-6).</li> </ul>
<b>Используемые инструментальные и</b>	презентации (Power Point), электронные учебные материалы на CD и в Интернет, электронные рассылки по E-mail

программные средства:	
Формы текущего контроля:	тест, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, эссе, кейсы), реферат, рейтинг-контроли.
Формы промежуточного контроля:	экзамен (письменно, устно).

Составитель аннотации

М. В. Краснова

Заведующий кафедрой

О. Б. Ярьс

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.03

О. П. Полоцкая

