

АННОТАЦИЯ

К рабочей программе учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
 Направление подготовки бакалавров 43.03.01 - «Сервис»
 профиль «Социокультурный сервис»

Кафедра Туризма и сервиса

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>ознакомление студентов с основными принципами и положениями психологии делового общения и повышении общей и психологической культуры делового общения.</p>
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общение как социально-психологический процесс. 2. Структура делового общения. 3. Детерминанты профессионального и делового общения. 4. Основные виды и формы делового общения. 5. Психология и этика деловой беседы. 6. Психология и этика деловых переговоров. 7. Этика и психология делового общения по телефону 8. Этика деловой переписки. 9. Конфликты в деловом общении
<p>Пререквизиты дисциплины</p>	<p>«Русский язык и культура делового письма», «Социокультурный сервис»,</p>
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</p>	<p><i>Общекультурные:</i> ОК-3-способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <i>Профессиональные:</i> ПК-8-способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями ПК-9-способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>
<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</p>	<p>ОК-4: <i>Знать:</i> психологические закономерности, лежащие в основе делового общения, обеспечивающего эффективную работу в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий. <i>Уметь:</i> выделять основные психологические особенности коллег и потребителей в процессе работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий <i>Владеть:</i> навыками применения адекватных целям и задачам работы в команде методов, приемов, процедур и психологических методик эффективного делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий. ПК-8: <i>Знать:</i> методы и технологии делового общения, способствующие диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; требования, предъявляемые к сервисной деятельности потребителей с различными психотипа-</p>

	<p>ми в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями .</p> <p><i>Уметь:</i> по различным показателям определять тип личности потребителя и в соответствии с этим выстраивать деловую коммуникацию, позволяющую диверсифицировать сервисную деятельность; выстраивать общение с клиентами с различными психотипами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями .</p> <p><i>Владеть:</i> навыками экспресс-оценки личности клиента и в соответствии с этим диверсифицировать общение и обслуживание; навыками работы с потребителями-представителями различных психотипов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>ПК-9:</p> <p><i>Знать:</i> особенности протекания познавательных, эмоциональных и волевых психических процессов, способствующих эффективному деловому общению; своеобразие и специфику протекания эмоциональных психических состояний, обеспечивающих конструктивную коммуникацию; своеобразие индивидуально-типологических особенностей и характеристик личности потребителя как коммуникатора; природу поведения человека как проявление его отношения в процессе коммуникации в сервисной деятельности.</p> <p><i>Уметь:</i> учитывать психологические особенности потребителя в процессе общения в процессе сервисной деятельности.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками эффективного делового общения в целях повышения продуктивности сервисной деятельности, а также эффективного использования психофизиологических и психологических ресурсов личности в процессе сервисной деятельности.</p>
Используемые инструментальные и программные средства:	Пакет MS-Office, презентации (Power Point), электронные учебные материалы в сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета, электронные рассылки по E-mail
Формы текущего контроля:	Тесты, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, кейсы), рейтинг-контроль
Формы промежуточного контроля:	Зачет (устно)

Составитель аннотации

Н.Н. Наумова

Заведующий кафедрой КиГ

О.Б. Ярьс

Председатель учебно-методической комиссии
направления 43.03.01

О.Б. Ярьс

