

## АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
(наименование согласно учебного плана)

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 - «Сервис»  
профиль «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

<b>Цель изучения дисциплины</b>	ознакомление студентов с основными принципами и положениями психологии делового общения и повышении 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 виды и формы делового общения</li><li>5. Психология и этика деловой беседы</li><li>6. Психология и этика деловых переговоров</li><li>7. Коммуникативные барьеры. Деловое общение в условиях искажения информации</li><li>8. Деловое общение как функция управления организацией</li><li>9. Конфликты в деловом общении</li></ol>
<b>Пререквизиты дисциплины</b>	«Русский язык и культура делового письма», «История социокультурного сервиса»,
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b>	<i>Общекультурные:</i> ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <i>Профессиональные:</i> ПК-8-способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями ПК-9-способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
<b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b>	<b>ОК-3</b> <i>Знать:</i> особенности вербальной и невербальной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; функции и виды коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; формы делового общения; принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; психологические закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные психологические особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий и др. форм деловой коммуникации; психологические закономерности коммуникации с коллегами, руководством, публичных выступлений. <i>Уметь:</i> применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; создавать и

редактировать деловые тексты; применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

*Владеть:* навыками использования современных технологий деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; методиками составления суждений в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; навыками деловой коммуникации в конфликтных ситуациях.

**ОК-4:**

*Знать:* психологические закономерности, лежащие в основе делового общения, обеспечивающего эффективную работу в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.

*Уметь:* выделять основные психологические особенности коллег и потребителей в процессе работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий

*Владеть:* 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:**

*Знать:* 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 психотипами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями .

*Уметь:* 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 .

*Владеть:* 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.

**ПК-9:**

*Знать:* 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.

*Уметь:* учитывать психологические особенности потребителя в процессе общения в процессе сервисной деятельности.

*Владеть:* навыками эффективного делового общения в целях повышения продуктивности сервисной деятельности, а также эффективного использования психофизиологических и психологических ресурсов личности в процессе сервисной деятельности.

**Используемые инст-**

Пакет MS-Office, презентации (Power Point), электронные учебные мате-

<b>рументальные и программные средства:</b>	риалы в сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета, электронные рассылки по E-mail
<b>Формы текущего контроля:</b>	Тесты, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, кейсы), рейтинг-контроль
<b>Формы промежуточного контроля:</b>	Зачет (устно)

Составитель аннотации

Н.Н. Наумова

Заведующий кафедрой КиГ

О.Б. Ярьсь

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01

О.Б. Ярьсь

