

**Аннотация
рабочей программы дисциплины**

Б1.В.ДВ.06.01 Техника и тактика убеждения в профессиональном взаимодействии

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Сервис в торговле

Год начала подготовки: 2018

Квалификация: Бакалавр

Трудоемкость: 3 з.е

Форма промежуточной аттестации: зачет

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина относится к вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла.

Содержание дисциплины (тематический план):

1. Понятие психологического воздействия. Составляющие процесса влияния: инициатор, адресат. Скрытые и истинные цели воздействия.
2. Понятие психологически конструктивного и деструктивного влияния. Признаки конструктивного влияния.
3. Виды психологического влияния. Понятие психологического противостояния чужому влиянию. Виды противостояния чужому влиянию.
4. Характер психологического воздействия.
5. Принципы уместности и неожиданности как механизм воздействия на потребителя. Воздействие на потребности: структура мотивации потребителей.
6. Психологическое воздействие в формулах AIDA и DIBABA. Группы коммуникативного воздействия.
7. Техники убеждения, аргументации, контраргументации. Техника и тактика убеждения в профессиональном взаимодействии.
8. Эмоционально-рациональный баланс речевого обращения. Техники коммуникации. Психотехнологии речевой коммуникации без обратной связи. Психотехнологии речевой коммуникации с обратной связью. Интралингвистические особенности текста. Приемы речевого воздействия: языковое манипулирование, имплицитная информация и якорение.
9. Психологические основы деловых отношений.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК-3 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах 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;

ПК-11 – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Разработчик: кафедра гуманитарных дисциплин