

## Аннотация рабочей программы дисциплины

### Б1.Б.22 Психология делового общения

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: Сервис в торговле  
Год начала подготовки: 2018  
Квалификация: Бакалавр  
Трудоемкость: 4 з.е  
Форма промежуточной аттестации: экзамен

#### Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина относится к базовой части.

#### Содержание дисциплины (тематический план):

1. Теоретико-методологические основы современной психологии делового общения.
2. Классификации типов и видов общения. Особенности делового общения.
3. Управленческое общение: понятие и функции. Вертикальное и горизонтальное проявление форм управленческого общения.
4. Понятие коммуникации, ее функции. , "открытые", риторические, вопросы для обдумывания, переломные вопросы.
5. Барьеры делового общения (коммуникации) и технологии их преодоления.
6. Значение технологии передачи информации. Обмен деловой информацией. Создание раппорта и психологическое присоединение как один из ключевых элементов эффективного общения.
7. Технологии невербальных средств общения.
8. Технологии вербальных средств общения.
9. Деловое общение как процесс восприятия и понимания людьми друг друга.
10. Психологические механизмы восприятия и взаимопонимания
11. Структура межличностного взаимодействия.
12. Общая характеристика основных механизмов воздействия в деловом общении.
13. Манипуляция как разновидность социально-психологического воздействия.
14. Человек, индивид, индивидуальность, личность.
15. Психологическая составляющая конфликта. Признаки конфликтов. Типология конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликтов.
16. Понятие управления конфликтом.
17. Понятие и природа стресса.
18. Психология деловой беседы.
19. Психология деловых переговоров.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.

#### Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК-4 – способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК-9 – способностью выделять и учитывать основные психологические потребности в процессе сервисной деятельности;

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

Разработчик: кафедра гуманитарных дисциплин