

«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Б1.В.ДВ.2.2

Дисциплина «Психология делового общения» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 «Торговое дело», профиль «Коммерция» квалификации бакалавр, входит в вариативную часть дисциплин по выбору блока 1.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целями дисциплины являются формирование у обучающихся психологических знаний, включая теории и концепции о закономерностях поведения, взаимодействия и взаимоотношений людей в ситуациях общения, и навыков необходимых для межличностной успешности и эффективной профессиональной деятельности торговых работников.

Образовательными задачами курса являются раскрытие основных категорий и понятий психологии общения и взаимодействия и их осмысление с учетом жизненного и профессионального опыта обучающихся; знакомство с основными методиками социально-психологического исследования феноменов взаимодействия и общения в социальном пространстве; отработка практических приемов и техника эффективного межличностного общения и конструктивного конфликтного взаимодействия. Данный курс предполагает решение ряда воспитательных задач: способствует адекватности самооценки обучающихся, развитию таких личностных качеств, как коммуникативная толерантность, инициативность, эмпатия, свобода и ответственность в общении, а также способности к рефлексии, самопознанию и постановки задач собственного развития. Особое внимание уделено формированию культуры общения как фактора успешности личности, развитию у обучающихся позитивных установок в общении с представителями различных социальных, национальных и конфессиональных сообществ, взаимопонимания и сотрудничества. Взаимодействие обучающихся на практических занятиях способствует групповой сплоченности, созданию благоприятного психологического климата в группе.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Психология делового общения» входит в вариативную часть дисциплин блока 1 и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина «Психология делового общения» развивает содержание дисциплин «Психология» и «Этика и деловой этикет» и закладывает необходимые теоретико-методологические основы для эффективного освоения дисциплин «Маркетинговые коммуникации», «Организация переговоров», «Деловые коммуникации», а также для успешного прохождения обучающимися учебной и производственной практик.

Для успешного овладения содержанием курса «Психология делового общения» требуются знания основных психологических концепций и владение основными навыками взаимодействия и общения в социальном пространстве.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине «Психология делового общения», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Процесс изучения дисциплины «Психология делового общения» направлен на формирование следующих компетенций или их частей:

ПК-8 – готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные категории и понятия психологии общения и взаимодействия;
- психологические подходы к исследованию феноменов межличностного общения и взаимодействия;
- стратегии, техники и тактики общения и взаимодействия;
- характеристику и типологию конфликтов, их структуру и процесс протекания;
- основные направления и методы исследования делового общения и взаимодействия
- специфику общения человека с учётом возрастных, гендерных, этнических, профессиональных особенностей, его принадлежности к другим социальным группам.

Уметь:

- определять в различных ситуациях общения его коммуникативную составляющую, целевой аспект, особенности вербальных и невербальных средств общения;
- управлять процессом формирования первого впечатления и выстраивать процесс самопрезентации в различных ситуациях общения выявлять и интерпретировать факты социально-перцептивной адекватности, положительные и отрицательные механизмы социальной перцепции при восприятии различных социальных объектов;
- определять стиль поведения в конфликте и тип конфликтной личности;
- проводить психологический анализ разных форм взаимодействия в ситуации общения.

Владеть:

- техникой самоконтроля в процессе общения, постановки и достижению целей общения, психологически правильному установлению контакта и выходу из него;
- техникой обратной связи в общении, построения партнерского взаимодействия, основанного на децентрации и принятии личности партнера;
- навыками оценки адекватности средств коммуникативного воздействия и эффективности техник, стратегий взаимодействия и стиля общения человека и определять пути коррекции для повышения качества торгового обслуживания.

Общая трудоемкость дисциплины «Психология делового общения» составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.