

ПСИХОЛОГИЯ профессиональной деятельности

Цель дисциплины - формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения.

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;
- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место деловое общение подчиненных.

Содержание: Психологические основы делового общения. Общие понятия о науке. Психические свойства и состояния человека. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.

Деловой этикет. Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.

Профессиональная коммуникация, ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов.

Деловые переговоры. Виды, цели, условия, этапы организации, особенности переговоров.

Конфликты в деловом общении. Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.