

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.01 «Этика делового общения»

наименование дисциплин (модуля)/практики

Автор:

К.псих.н., доцент Н.Л. Минаева

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.03.06 Торговое дело, «Технологии продаж в современном бизнесе»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

сформировать компетенцию по управлению персоналом организации (предприятия) и по организационно-управленческой работе с малыми коллективами (ПК -5)

План курса:

Тема 1. Предмет психологии и этики делового общения

Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.

Тема 2. Общение как коммуникация

Типология и модели общения. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема 3. Общение как взаимодействие

Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема 4. Психологические основы деловых отношений.

Механизмы воздействия в процессе делового общения. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной

связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема 5. Барьеры и конфликты в деловом общении.

Способы их предупреждения и разрешения. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Формы текущего контроля успеваемости: опрос, диспут, подготовка опорного конспекта, реферат.

Формы промежуточной аттестации, отражающие формирование компетенции на уровне данной дисциплины: зачет.

Этап освоения компетенции ПК -5.2 отражает формирование:

на уровне знаний:

Трудовое законодательство Российской Федерации

Основы деловой этики

Основы маркетинга

Методы управления персоналом

Основы менеджмента продаж

Правила работы в соответствующих компьютерных программах и базах данных, их назначение

Выявлять потребности клиента, работать с возражениями

Подготавливать и проводить презентации

на уровне умений:

Определять цели и приоритеты поставленных персоналу задач

Систематизировать контроль выполнения поставленных задач

Создавать мотивации персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих

Оценивать ситуацию и принимать решения в условиях неопределенности исходных данных

Технологии продаж

На уровне навыков:

Постановка задач персоналу, занимающемуся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих

Распределение обязанностей среди персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих

Планирование рабочего графика персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих

Координация деятельности персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих

Проведение переговоров с потенциальными контрагентами

Основная литература:

1. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>

2.Троянская, А. И. Деловая этика: учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>