

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.3 Психология общения с клиентами

по направлению подготовки: 12.03.04 «Биотехнические системы и технологии»

по профилю «Инженерное дело в медико-биологической практике»

Квалификация выпускника: БАКАЛАВР

Выпускающая кафедра: ТОМЛП

Кафедра-разработчик рабочей программы: «Социальной работы, педагогики и психологии»

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология общения с клиентами» являются

- а) формирование нравственной культуры делового общения;
- б) формирование знаний об основах культуры речи и речевого этикета в деловом общении;
- в) обучение практическим навыкам владения современным русским языком в официально-деловой сфере его функционирования.

2. Содержание дисциплины «Психология общения с клиентами»:

Понятие об этике делового общения и деловом этикете.

Этические принципы и характер делового общения устной и письменной форм.

Средства и способы повышения уровня этичности делового общения.

Основные правила современного делового этикета.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать:

- а) основы коммуникативной культуры;
- б) структуру, функции, виды общения и специфику делового общения;
- в) роль этики в деловом общении; нравственные эталоны и образцы поведения;
- г) этические нормы поведения в деловой сфере;
- д) этические принципы «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали» в деловом общении;
- е) основы делового речевого этикета.

2) Уметь:

- а) логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- б) устанавливать в процессе делового общения речевой контакт с членами языкового коллектива на высоком этическом уровне;
- в) составлять тексты документов различных жанров в соответствии с этическими нормами;
- г) грамотно вести деловую переписку;
- д) пользоваться справочной литературой по речевому этикету.

3) Владеть:

- а) средствами и способами повышения уровня этичности делового общения;
- б) способами демонстрации душевного расположения в деловом общении;
- в) навыками организации делового разговора, переговоров, совещания в соответствии с этическими нормами речевого поведения;
- г) этикетом деловой коммуникации (телефон, автоответчик, факс, визитная карточка и

др.);

д) вербальным этикетом документов различных жанров.

Зав.каф. ТОМЛП

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'Q' or 'R' with a long horizontal stroke extending to the right.

Мусин И.Н.