

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина	<u>Б1.В.ДВ.11.1 «Психология общения с клиентами»</u>
Направление подготовки	<u>54.03.01 «Дизайн»</u>
По профилю	<u>«Графический дизайн»</u>
Квалификация (степень) выпускника	<u>БАКАЛАВР</u>
Кафедра-разработчик рабочей программы	<u>«Социальной работы, педагогики и психологии»</u>

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология общения с клиентами» являются:

- а) формирование знаний о современных проблемах общения, о закономерностях развития успешного общения в профессиональной деятельности, использовании знаний о психологических особенностях личности для реализации в практической деятельности;
- б) обучение технологии делового общения, конструктивного диалога в работе с клиентами, кооперации с коллегами в совместной работе;
- в) обучения способам бесконфликтного ведения беседы и переговоров, кооперации с коллегами в работе коллектива;

2. Содержание дисциплины «Психология общения с клиентами»

Общение как социально-психологическая проблема.

Структура и средства общения.

Виды и формы делового общения

Стили общения. Барьеры общения

Модели поведения в процессе общения с клиентами.

Психологические особенности проведения беседы и переговорного процесса.

Особенности общения в системе "руководитель -подчиненный", "Коллега-коллега"

Конфликты в деловом общении. Стратегия преодоления конфликтов

Культура и этика общения. Имидж делового человека

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- 1) Знать: а) специфику и особенности общения как социально-психологического явления, как форму взаимодействия людей. Структуру общения, особенности коммуникативной, интерактивной и перцептивной ее сторон; способы общения, правила эффективного делового общения в профессиональной деятельности;

б) принципы и подходы в деловом общении, опирающиеся на ситуацию и психологические особенности партнера, факторы, обуславливающие эффективность общения, трудности, возникающие в процессе общения, характеристики манипулятивного общения;

в) особенности личности, влияющие на эффективность общения, формы воздействия, влияющие на партнеров общения и средства защиты от негативных воздействий;

2) Уметь: а) пользоваться учебной, справочной, специальной и периодической литературой;

б) давать комплексную оценку процессу делового общения в профессиональной деятельности;

в) использовать приемы системного анализа при оценке качества общения с целью прогнозирования изменений результатов делового общения в процессе переработки информации;

г) пользоваться диагностическим инструментарием для исследования процесса общения в целях коррекции взаимодействия между партнерами по общению.

3) Владеть: а) методами стандартных исследований по определению психологических особенностей личности;

б) диагностическим материалом для определения результатов делового взаимодействия;

в) современными экспресс-методами анализа ситуации конфликтного общения и пути его решения.

Зав.кафедрой Дизайн



В.В.Хамматова