

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 20.01.2023 14:47:44  
Уникальный программный ключ:  
faa404d1aeb2022634a110e30034040f2d

## Аннотация

### **рабочей программы учебной дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело программа магистратуры Гостиничная деятельность**

**Целью** изучения учебной дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» является овладение компетенциями в области продаж и повышение уровня психологических и коммуникативных знаний и умений в сфере деловых коммуникаций в гостиничном сервисе.

**Задачи** учебной дисциплины:

- основных понятий и категорий деловых коммуникаций;
- основных форм и видов деловых коммуникаций, их специфику, правила и приёмы организации эффективного взаимодействия партнёров;
- правил этикета в отношении делового общения для повышения эффективности продаж,
- конфликтов в процессе делового общения, основных стратегий поведения в конфликтной ситуации с целью определения эффективности применения различных стратегий в зависимости от ситуации.

**Основные блоки и темы дисциплины.** Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе. Виды делового общения, их характеристика. Теории личности в современной психологии. Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения. Типы лидеров и особенности их поведения. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж

**Дисциплина «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.**

В процессе освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Индикаторы достижения компетенции:

УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке

УК-4.2. Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык

УК-4.3. Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации

ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Индикаторы достижения компетенции:

ПКУВ-3.1. Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКУВ-3.3. Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать:** основные понятия и категории деловых коммуникаций, специфику основных форм делового общения, основные требования, предъявляемые к участникам деловых коммуникаций, приводящих к эффективным продажам, сущность и источники возникновения конфликтов в организации, их основные типы и стратегии разрешения конфликтных ситуаций (УК-4, ПКУВ-3);

**уметь:** задавать вопросы и парировать замечания собеседника в процессе делового общения с целью повышения эффективности продаж, подготовиться к проведению и участию в деловом общении различных форм, соблюдать требования корпоративной этики, определять природу и тип конфликта, возникающего в процессе деловых коммуникаций (УК-4, ПКУВ-3);

**владеть:** методикой проведения деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров, навыками эффективного слушания, приёмами располагать к себе собеседника, навыками выражения своих мыслей и мнения в процессе делового общения (УК-4, ПКУВ-3).

Дисциплина «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой и завершается зачетом.

**Общая трудоемкость дисциплины** составляет 108 часов, 3 зачетные единицы.

**Вид промежуточной аттестации:** зачет.

Разработчик:

канд. филол. наук, доцент



Чич Р.Ш.

Зав. выпускающей кафедрой



Кумпилова А.Р.

Руководитель магистерской программы

Кумпилова А.Р.