

Целью преподавания данного курса является:

- формирование у студентов представления о психологии как науки;

приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области психологии и этики профессиональных отношений; подготовка студентов к использованию приобретенных ими навыков в будущей трудовой деятельности.

Программой предмета предусмотрено изучение психологии личности, ее основных характеристик, появление этих характеристик в профессиональной и управленческой деятельности, изучение процесса межличностного общения и межличностного взаимодействия, в частности, в коллективах сотрудников на предприятиях общественного питания.

Изучение теоретического материала предусмотрено сочетать с проведением практических занятий, в ходе которых рассматриваются вопросы, обеспечивающие приобретение студентами необходимых навыков в области психологии и этики профессиональной деятельности.

В результате изучения курса "Психология делового общения" студенты должны:

знать:

- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- психологию труда и профессиональной деятельности;
- психологию коллектива и руководства, причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций;
- основы профессиональной этики, речевой этики,

уметь:

- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности, психологически правильно ставить беседу;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- соблюдать этические нормы поведения.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование разделов и тем	Макс, учеб. нагр. на студ. час.	Количество аудит, часов при очной форме обучения	Самостоят., работа студентов
Всего	Практ. Занят.		

Введение.				
Раздел 1. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	2,7	1	-	1,7
Тема 1.1. Психология личности	12	8	6	4,0
Тема 1.2. Психология общения	10, 2	6	4	4,2
Тема 1.3. Психология деятельности и познания. Деятельность в области общественного питания.	7,6	4	2	3,6
Тема 1.4. Психология труда и профессиональной деятельности	6,3	4	2	2,3
Тема 1.5. Психологические аспекты управленческой деятельности	6	4	2	2
Тема 1.6. Психологические основы формирования спроса. Психологическое воздействие рекламы и интерьера предприятия общественного питания .	2,2	1	-	1,2
Всего по разделу	47	28	16	19
Раздел 2.				
ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ				
Тема 2.1. Этика как феномен культуры. История этикета.	3,6	2	-	1,6
Тема 2.2. Нормы и правила современного этикета. Деловой этикет и протокол. Этика делового общения.	7,4	2		5,4
Всего по разделу:	11	4		7
Всего по предмету:	58	32	16	26

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение

Понятие о психологии как о науке. Основные понятия, с помощью которых описываются психологические явления. Психология общественного питания как специальная отрасль психологической науки. Задачи психологии общественного питания на современном этапе.

Методы исследования в психологии (наблюдение, беседа, опрос, метод эксперимента, психологическое тестирование, моделирование) и возможности их применения для исследования проблем общественного питания.

Психика человека и сознание.

Понятия об естественно-научных основах психологии. Психология как наука о человеке (история, философия, педагогика, социология).

С целью осуществления проверки уровня усвоения программного материала предусмотрена одна обязательная классная контрольная работа. Варианты вопросов к контрольной работе должны охватывать основное содержание тем и позволит сделать заключение об уровне его усвоения студентами.

Основные изменения в содержании программного материала и распределения учебных часов (в пределах общего бюджета времени, отведенного на изучение предмета) вносит цикловая (предметная) комиссия и утверждается руководством учебного заведения.

РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

ТЕМА 1.1. Психология личности

В результате изучения темы студент должен:

ЗНАТЬ:

- основные понятия психологии, методы и задачи психологии.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- о свойствах и познавательных процессах личности.

Содержание учебного материала:

1.1.1. Личность и индивидуальность. Становление и проявление личности в поведении и трудовой деятельности.

Понятия: человек, индивид, личность; индивидуальность и самоактуализация человека. Структура и направленность личности. биологическое и социальное в личности. Существующие теории личности. Типологическое разделение людей. Современные представления о путях становления личности. Характеристические черты проявления личности и их проявления в поведении и трудовой деятельности.

Практическое занятие № 1

Тема: "Анализ влияния проявлений эмоционально - волевых особенностей посетителя и работника ПОП (официанта, бармена, метрдотеля и др.) на возникновение и развитие различных ситуаций в процессе обслуживания (на примере реальных производственных ситуаций)".

1.1.2. Психологическая и этическая структура личности.

Врожденные индивидуально - психологические свойства личности как основа для формирования черт характера. Характер. Его социально-профессиональнозначимые черты. Факторы, влияющие на формирование характера. Способности и задатки. Профессиональные способности и их формирование.

Социально - психологические свойства личности: мотивы и потребности личности. Материальные, социальные, духовные потребности их формирование и удовлетворение в сфере трудовой деятельности. Социально - психологические установки как фактор, формирующий специфические особенности восприятия и оценки поведения окружающих. Стереотипы восприятия, их формирование. Профилактика формирования отрицательных стереотипов и установок.

Практическое занятие № 2

Тема: Психологический тренинг: «Познай себя»

1.1.3. Психологические процессы и состояния.

Познавательные процессы личности, их роль в трудовой деятельности. Виды познавательных процессов: ощущение, восприятие, память, мышление, суждение, речь, воображение.

Эмоционально - волевая сфера личности. Эмоции и чувства. Природа эмоций. Классификация чувства и эмоциональной направленности личности.

Эмоциональные состояния: стресс, аффект, настроение. Самоконтроль и саморегуляция эмоциональных состояний.

Воля и внимание, их сущность и проявление у человека в "процессе работы.

Практическое занятие № 3.

Тема: Определение доминирующего типа памяти. Тест-методика «Цифровые таблицы»

ТЕМА 1.2. Психология общения.

В результате изучения темы студент должен:

ЗНАТЬ:

- структуру общения: функции и виды общения.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- о видах речевой деятельности, её особенностях.

Содержание учебного материала.

1.2.1. Психология общения.

Понятие общения. Функции, виды и средства общения, их особенности в процессе производства и обслуживания в предприятиях общественного питания.

Функции общения: информативная, регулятивная, коммуникативная.

Виды общения: общение непосредственное (прямое) и опосредованное (косвенное).

Формы опосредованного общения в общественном питании (реклама, наглядная информация, меню), несущие основную информационную нагрузку.

Психологические особенности воздействия на посетителей оформления блюд, коктейлей, кулинарной и кондитерской продукции, а также рекламы, наглядной информации и интерьера, одежды персонала, посуды, приборов, столового белья ПОП. Психологические особенности требований к оформлению рекламы и наглядной информации: броскость, эстетичность, полнота, доступность, оперативность, целенаправленность, ориентация на интересы потребителя

Общение межличностное и групповое.

Общение ролевое (формализованное) и доверительное (неформальное).

Средства общения. Речь как средство общения. Требования к речи работника общественного питания: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность речи.

Невербальные средства общения: пантомимика, направление взгляда или зрительный контакт, выражение глаз и лица, позы, изменение поз относительно словесного текста, расстояние до собеседника, угол поворота к нему, личное пространство.

Вспомогательные средства общения (особенности телосложения, средства изменения природного телосложения).

Акустические средства общения; связанные с речью (интонация, громкость, тембр голоса, тон, ритм, высота звука). Речевые паузы их расположение в тексте. Акустические средства общения, не связанные с речью. Особенности использования невербальных средств общения в деятельности работников общественного питания.

Практическое занятие № 4.

Тема: «Построение диалога в процессе обслуживания». Речевой тренинг.

1.2.2. Общение как межличностное взаимодействие.

Роли и ролевые ожидания в процессе общения. Выбор ролевого состояния в общении. Умение анализировать ролевые состояния общающихся, выделять скрытый смысл сказанного, определять подлинного инициатора акта общения, избегать возможных тактических и стратегических ошибок в общении.

Психологические этапы процесса общения. Этап ориентировки,

установление психологического контакта, обмен речевыми сообщениями, окончание психологического контакта, их значение и функции в процессе общения. Основные закономерности установления психологического контакта.

Факторы, осложняющие общение в организациях общественного питания.

Роль ожидания и их несовпадений.

Общие принципы поведения человека. Процессы, определяющие поведение личности (первый- оценка ситуации; второй - формирование и осуществление реакции на ситуацию).

Особенности оценки ситуации посетителем. Ожидания посетителя, связанные с качеством приготовленных блюд в процессе обслуживания. Отношение работников к качеству блюд и обслуживания, поведение своих коллег, поведение обслуживаемых посетителей.

Межличностный конфликт как результат разрушения психологического контакта и несовпадения ролевых ожиданий.

Практическое занятие № 5.

Тема: Пути достижения согласия в группе. Блиц-игра «Кораблекрушение».

1.2.3. Общение как взаимодействие партнеров. Принципы ведения партнерской беседы.

Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером по взаимодействию, исходя из собственных психологических и эмоциональных возможностей.

Характеристика применяемых невербальных компонентов поведения, необходимых при активном слушании: поза активной готовности, установление зрительного контакта, пожатие руки, правильное пространственное расположение партнеров по общению, соблюдение дистанции, адекватность интонации.

Приемы ведения беседы. Принятие во внимание интересов партнера. Выспрашивание, расспрашивание или поддержка партнера.

Факторы, влияющие на эффективность слушания: влияние прежнего опыта, помехи в момент передачи сообщения, использование доступных лексических средств. Принцип активности в процессе восприятия и понимания информации.

Психологические барьеры слушания: "дистанция личности"; незрелые, поверхностные суждения; стереотипы; озабоченность и занятость; боязнь предстоящего сообщения, отсутствие навыков слушания, необоснованное перебивание, нежелание слушать критику.

Наблюдение в процессе делового общения. Функции наблюдения в процессе делового общения: выделение главного в действии людей, обнаружение мотивов поведения, анализ, сопоставление, оценка и регулирование.

Оценка на реакции партнера, степени эффективности воздействия говорящего на слушающего, выявление причин несогласия собеседника (по степени согласованности мимики и жестов с речью); управление своим невербальным поведением в деловом общении (наблюдая реакцию партнера по общению).

Механизм психологического воздействия в процессе общения: заражение, внушение, подражание, принуждение. Приемы ведения беседы в проблемной ситуации.

Практическое занятие № 6.

Тема: Тест на коммуникативность. Упражнение «Формирование позитивных высказываний». Упражнение «Я – утверждение»; «Ты - утверждение».

ТЕМА 1.3. Психология деятельности и познания.

Деятельность в области общественного питания.

В результате изучения темы студент должен:

ЗНАТЬ:

- Познавательные процессы личности, индивидуальные особенности личностных черт. Структуру деятельности* и мотивацию деятельности человека.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- О видах деятельности в общественном питании.

Содержание учебного материала.

1.3.1. Психологическая характеристика деятельности личности.

Понятие о развитии психики человека. Понятие о сознании человека.

Понятие и строение человеческой деятельности. Определение деятельности. Отличие деятельности от поведения и активности. Специфика, атрибуты, структура деятельности. Мотивация деятельности. Внутренние и внешние компоненты деятельности.

Виды и развитие человеческой деятельности. Взаимосвязь деятельности и общения.

Умения, навыки, привычки. Умения и навыки как структурные элементы деятельности. Двигательные, познавательные и практические навыки и умения. Привычки и их место в структуре деятельности.

1.3.2. Психология непосредственного чувственного познания и опосредственного обобщенного познания.

Понятие об ощущениях. Представление об ощущениях, их происхождение, виды, значение в жизни человека. Связь различных ощущений с объективными свойствами среды.

Специфика обонятельных, осязательных, вкусовых ощущений. Их роль в профессиональной деятельности работников общественного питания. Измерение и изменение ощущений, порог ощущений.

Понятие о восприятии, его видах и свойствах. Особенности восприятия человеком лица другого человека, использование в процессе общения.

1.3.3. Память, внимание, воображение.

Понятие о памяти, её виды. Индивидуальные особенности памяти, формирование и развитие памяти. Профессиональная память.

Понятие о внимании, его функциях и видах, развитие внимания. Роль внимания в профессиональной деятельности работников общественного питания.

Воображение. Определение и виды воображения. Воображение и органические процессы. Воображение и творчество. Роль воображения в профессиональной деятельности работников общественного питания (при изготовлении и оформлении блюд, кулинарных и кондитерских изделий, коктейлей, оформление залов, меню).

1.3.4. Общие аспекты специфики трудовой деятельности в предприятиях (организациях) общественного питания.

Психологические особенности профессиональной деятельности в общественном питании. Деятельность по обслуживанию потребителей. Мотивация деятельности работника общественного питания.

Зависимость успеха деятельности от опыта личности. Структура опыта: знания, умения, навыки, привычки.

Качества личности работника общественного питания, необходимые для успешной профессиональной деятельности.

Модель профессионального поведения в процессе обслуживания: самообладание, воздействие словом, внушение, подражание, воздействие делом, радость, улыбка, психическое предрасположение. Корректирование поведения потребителя.

Отличительные особенности поведения работников общественного питания (буфетчиков, барменш, метрдотелей, администраторов, поваров на раздаче, кассиров и пр.).

Нормативное регулирование поведения работников общественного питания. Отклоняющееся поведение работников общественного питания.

Практическое занятие № 7

Тема: «Разбор ситуации по анализу и определению типологии потребительского поведения, прогнозированию поведения потребителей».

Тема 1.4.: «Психология труда и профессиональной деятельности»

В результате изучения темы студент должен:

ЗНАТЬ:

- Социально-психологические аспекты научной организации труда.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- о психологии труда, сотрудников сферы общественного питания.

Содержание учебного материала.

Предмет психологии труда. Методология психологии труда. Понятие профессии.

Профессиональный подбор кадров в общественном питании; профессиональная ориентация; профессиональная консультация, профессиональный отбор. Профессиональная диагностика. Профессиональная подготовка кадров общественного питания. Формы профессионального обучения деятельности в общественном питании.

Работоспособность. Утомление. Снижение профессионального утомления в общественном питании. Оптимальный режим труда и отдыха. Профилактика усталости. Повышение работоспособности.

Социально - психологические аспекты научной организации труда в общественном питании, наставничество. В общественном питании. Социальный престиж профессии общественного питания.

Психологические аспекты социальной адаптации молодых работников общественного питания.

Психологическая служба в отрасли, её задачи.

Практическое занятие № 8

Тема: «Определение уровня сплоченности группы студентов, их психологической совместимости».

ТЕМА 1.5. Психологические аспекты управленческой деятельности.

В результате изучения темы студент должен:

ЗНАТЬ:

- комплексное социально-психологическое описание организаций групп. Виды лидерства, виды конфликтов. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- об основных факторах формирующих социально-психологический климат в группе.

- об уровнях социальных конфликтов. Причинах возникновения конфликтов.

Содержание учебного материала.

1.5.1. Трудовые коллективы и особенности взаимодействия в них.

Организация. Группа. Коллектив. Психология малой группы. Классификация и структура малой группы. Положение индивида в группе.

Развитие неформальных организаций и их характеристика. Причины возникновения, управление неформальной организацией.

Понятие коллектива. Условия, при которых группа превращается в коллектив.

Социально- психологический климат группы. Факторы, формирующие благоприятный социально- психологический климат. Влияние социально-психологического климата на эффективность деятельности и удовлетворенность трудом. Профессиональная адаптация.

Групповая сплоченность. Сплоченность и совместимость.

Лидерство и руководство, различие этих понятий. Методика выявления в группе лидеров. Влияние стиля лидерства на сплоченность группы.

Понятие группового решения. Групповые конфликты и механизм принятия решений.

1.5.2. Психологические состояния. Эмоциональный климат процессов производства и обслуживания в общественном питании.

Специфика трудовой деятельности в сфере общественного питания. Условия труда и их влияние на физиологическое, психическое, эмоциональное состояние работников. Факторы, определяющие эмоциональный климат в процессе производства и обслуживания в организациях общественного питания.

Психическое состояние: утомление, монотония, психическая напряженность. Стрессы, дистрессы, аффективные состояния, настроения, их влияние на восприятие ситуации и поведение участников общения (например, «официант-посетитель»). Фрустрация. Типы переживаний фрустрации. Профилактика фрустрированности.

Корректировка состояния и поведения участников процессов производства и обслуживания. Формы разрядки нервно - эмоционального напряжения: аффективные, вербальные, моторные, специализированные. Роль кабинетов релаксации (комнат психологической разгрузки) в профилактике переутомления и нервного напряжения.

Признаки указанных состояний в поведении посетителя. Ослабление конфликтного действия переутомления и нервного напряжения посетителей путём разрядки, переключения и активизации.

Психологические и эстетические аспекты процесса производства и реализации продукции в общественном питании.

1.5.3. Принципы профессионального поведения работников общественного питания. Конфликты в сфере общественного питания, пути их преодоления.

Понятие об эпопе профессии.

Психология и основные этапы процесса обслуживания. Подготовка к обслуживанию, подготовка зала и рабочего места, встреча в гардеробе, приветствие, размещение гостей,

подача меню, выбор посетителем блюд, сервировка стола, выполнение заказа, замена использованной посуды и приборов, расчет с посетителем.

Взаимоотношение посетителя и работника предприятия общественного питания, как двусторонний психологический процесс.

Психологические контакты как основа процесса обслуживания. Понятие о психологическом контакте и общении.

Взаимоотношения официанта, бармена, метрдотеля и др. в процессе общения с посетителем.

Социальные функции работников общественного питания при общении с посетителями.

Общие принципы поведения официанта. Профессиональное поведение повара, официанта, бармена, метрдотеля, буфетчика. Профессиональные принципы качества, определяющие этику поведения работников общественного питания.

Понятие конфликта.

Конфликтные ситуации при обслуживании и пути их преодоления.

Причины конфликтов в предприятиях общественного питания (производстве продукции и при обслуживании посетителей).

Виды конфликтов (истинный конфликт, недоразумение, психологическая несовместимость).

Способы развития конфликта (медленное развитие; бурное «лавинообразное» развитие; конфликт взрывного характера).

Разрешение конфликтов (полное, частичное, возврат к исходному состоянию).

Преодоление конфликтов (посредничество в конфликте третьего лица, разъединение конфликтующих, благоприятствование свободному развитию конфликта и завершению реакции, оперативное пресечение конфликта).

Предотвращение конфликтов (объективность и уступчивость, соблюдение дистанции и самообладание, удовлетворенность трудовой деятельностью).

1.5.4. Психологические аспекты управленческой деятельности.

Возможности социальной психологии в раскрытии резервов улучшения условий и роста эффективности труда работников общественного питания.

Свойства личности, наиболее характерные для управленческой деятельности. Авторитет руководителя, психологические факторы, влияющие на его приобретение и утрату. Типы лидеров и различные стили руководства.

Особенности коллективов предприятий общественного питания. Психологические особенности управления женским коллективом.

Особенности и функции управленческого общения.

Отдача распорядительной информации.

Условия взаимопонимания с подчиненным (единство профессионального языка, учет уровня интеллекта, полнота информации, логичность изложения, сконцентрированность внимания, отношение говорящего к партнеру).

Шкала человеческих отношений. Психологические приемы формирования аттракции.

Психологические аспекты подбора и расстановки кадров. Взаимоотношения с «трудными» работниками.

Практическое занятие № 9

Тема: Тест «Анализ конфликтной ситуации».

ТЕМА 1.6. Психологические основы формирования спроса. Психологическое воздействие рекламы и интерьера предприятия общественного питания.

В результате изучения темы студент должен: ЗНАТЬ:

- основные психологические механизмы формирования спроса.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- о методах психологического воздействия рекламы.

Содержание учебного материала.

Психологические механизмы формирования спроса. Факторы, влияющие на психологию формирования спроса. Методы воздействия на формирование спроса.

Психологические основы современной рекламы. Методы психологического воздействия в рекламе. Привлечение внимания, интереса к предмету рекламы. Запоминание предмета рекламы. Психологические результаты воздействия рекламы.

Психологическое воздействие интерьера предприятия общественного питания.

Психологические требования, предъявляемые к меню.

РАЗДЕЛ 2. ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

ТЕМА 2.1: Этикет как феномен культуры. История этикета,

В результате изучения темы студент должен:

ЗНАТЬ:

- основные понятия этикета.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- об основных структурах этикета.

Содержание учебного материала.

Понятие этикета. Этнографическое изучение этикета. Соотношение этикета и ритуала. Этикет моральные нормы. Структура этикета. Вербальные и невербальные компоненты этикета. Этикетные ситуации.

История этикета. Этикет в развитии общества. Возникновение этикетных норм. Этикет высших сословий в эпоху феодализма. Этикет в буржуазную эпоху. Развитие этикета в России.

ТЕМА 2.2.: Нормы и правила современного этикета.

Деловой этикет и протокол.

Этика делового общения.

В результате изучения темы студент должен:

ЗНАТЬ:

- основные правила современного этикета. Основы делового протокола.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- об основных стадиях переговоров.

Содержание учебного материала.

Особенности ритуального общения. Манера поведения. Культура речи - речевой этикет. Приветствие и представление.

Введение в общественных местах; поведение в кафе, ресторане, столовой; этикет поведения за столом.

Деловой этикет. Поведение в учреждении. Телефонный этикет. Деловая переписка. Самоменеджмент. Понятие коммуникативной компетентности.

Современный этикет и деловой протокол.

Основные правила современного этикета.

Мораль и этика. Этика как наука о морали и нравственности.

Понятие этикета. Происхождение этикета. Историческое развитие этикета. Социальные группы и этикет. Национальные черты этикета. Возрастные особенности этикета. Профессиональные группы и этикет.

Этикет в современном общении людей. Психологическое состояние людей при соблюдении этикета. Этикет как готовая форма отношения между людьми. Этикет как

красивая форма поведения. Этикет как общественная традиция поведения. Соблюдение этикета в сложных жизненных ситуациях.

Развитие этикета, обусловленное материально-экономическими, гигиеническими, эстетическими, этическими и правовыми изменениями в обществе. Основные виды этикета: придворный, воинский, дипломатический, гражданский.

Уровни соблюдения этикета.

Соблюдение этикета и свобода от этикета.

Правила хорошего поведения. Поведение человека в чужом доме. Естественность и деликатность поведения гостя. Этикет преподнесения и получения подарков. Презенты и ситуация запрета на презент.

Общение за столом. Умение пользоваться приборами, салфетками, посудой.

Этикет мужчины и женщины. Границы проявления внимания к женщине. Поведение женщины при нарушении этикета мужчиной.

Мода и этикет. Общие требования к костюму: гигиенические, эстетические, экономические, социальные, профессиональные, утилитарные. Письменные формы отношения человека к людям: записки, письма, поздравительные открытки, поздравительные адреса. Пользование телефоном.

Моральное сознание ответственность, нравственная культура поведения как важные составляющие культуры бизнеса.

Понятие о профессиональной этике. Этика предпринимательства: честь делового человека, порядочность, уважение к партнерам, забота о клиентах и сотрудниках, безупречное ведение дела.

Этикет, его проявление. Правила этикета. Профессиональный этикет и такт работника общественного питания.

Собственный имидж.

Основы делового протокола.

Понятие делового протокола.

Визитные карточки как инструмент делового общения, предусмотренного протоколом. Виды визитных карточек и правила пользования ими.

Протокольные аспекты приема делегаций.

Организация пребывания делегации партнера. Составление программы пребывания. Порядок встречи делегации. Приветствия и представления. Посадка в автомобили. Визит вежливости (глава прибывшей делегации наносит визит вежливости принимающей стране).

Протокольные аспекты ведения переговоров. Основные стадии переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров, выполнение достигнутых договоренностей. Подготовка к переговорам: формирование делегации, определение места и времени проведения переговоров, подготовка помещения. Рассадка за столом переговоров. Запись деловой беседы и требования к ее оформлению. Возможность решения деловых вопросов по телефону.

Неформальные аспекты переговоров. Организация приема в честь делегации фирмы - партнера. Дневные и вечерние приемы. Выбор вида, даты и места приема. Составление списка приглашенных. Приглашения и их рассылка. Рассадка за столом во время приемов. Приход на прием и уход с приема. Сервировка стола. Одежда участников приема. Обмен подарками. Организация презентаций. Искусство управленческого общения. Основные условия достижения добровольного исполнения распоряжений руководителя. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных.

Искусство публичного выступления. Этика полемики и дискуссии. Ошибки в общении с сотрудниками со стороны менеджеров.

Практическое занятие № 10.

Тема: «Этический анализ психологических ситуаций. Анализ ситуаций связанных с соблюдением делового протокола»

Практическое занятие № 11

Тема: «Деловая игра «организация приема в честь делегации фирмы-партнера».

Доклад «Стресс и его преодоление»

2. ФОРМЫ И СОДЕРЖАНИЕ ТЕКУЩЕГО, ПРОМЕЖУТОЧНОГО И ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ.

Текущий контроль:

- Рейтинговая оценка знаний студентов по дисциплине (ежемесячно);

Промежуточный контроль:

- рубежный тестовый контроль по темам разделов 1 и 2, реферативная работа студентов по предлагаемой тематике;

- аудиторная контрольная работа.

Итоговый контроль:

- Зачет.