

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор



А.Р. Набиева

М.П.

« 20 » декабря 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ. РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И
ТРУДНЫМИ ГОСТЯМИ
ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ОФИЦИАНТ
КВАЛИФИКАЦИЯ ОФИЦИАНТ 5 РАЗРЯДА

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью изучения дисциплины является формирование у слушателей базовых навыков коммуникативной компетенции в различных профессиональных ситуациях, повышение уровня общей культуры, а также культуры мышления; умение вести беседу и решать конфликтные ситуации.

1.2. Учебные задачи дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

-взаимосвязь общения и деятельности;

-цели, функции, виды и уровни общения;

-роли и ролевые ожидания в общении;

-виды социальных взаимодействий;

-механизмы взаимопонимания в общении;

-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

-этические принципы общения;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.3. Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины «Практическая психология общения. Работа с жалобами и трудными гостями» осуществляется в форме промежуточного контроля (тестирование) и в форме промежуточной аттестации (зачет).

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.2. Наименование, содержание и результаты освоение дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Результаты освоения	Образовательные технологии
1	Функции общения. Факторы, осложняющие общение. Средства общения	Понятие общения, виды структура и функции. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения	Знать функции и средства общения. Знать стратегии общения	Лекции, практические занятия, семинары
2	Этика делового общения. Речевой этикет и культура речи. Этические принципы профессионального поведения работника общественного питания	Принципы профессиональной этики общения. Этика делового общения и общественно – экономический строй общества. Деловой этикет. Речевой этикет	Знать принципы этики делового общения. Знать принципы профессионального поведения	Лекции, практические занятия, семинары

		и эффективность общения при переговорах. Правила общения по телефону. Деловая переписка.		
3	Конфликты в работе: причины, поведение, предупреждение	Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Конструктивные и деструктивные конфликты. Информационные, структурные, ценностные и поведенческие конфликты. Динамика конфликта. Основные стратегии поведения в конфликте. Выбор стратегии в конкретной ситуации	Знать виды, структуру и предпосылки конфликта. Знать технология управления конфликтами	Лекции, практические занятия, семинары
4	Работа с трудными гостями	Виды социальных взаимодействий. Многообразие проявлений взаимодействия. Стратегия взаимодействия в процессе общения. Общение в юношеском возрасте. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предубеждения и предрассудки, их психологические источники	Уметь работать с трудными гостями.	Лекции, практические занятия, семинары

2.3. Обеспечение содержания дисциплины

Тема 1. Функции общения. Факторы, осложняющие общение. Средства общения

Занятие 1.

Цель занятия: Изучить функции общения, факторы, осложняющие общение, средства общения.

1. Ознакомление с функциями общения, факторами, осложняющими общение, средствами общения.

Тема 2. Этика делового общения. Речевой этикет и культура речи. Этические принципы профессионального поведения работника общественного питания.

Занятие 2.

Цель занятия: Изучить этику делового общения, речевой этикет, этические принципы профессионального поведения работника общественного питания

1. Ознакомление с этикой делового общения, речевым этикетом, этическими принципами профессионального поведения работников общественного питания.

Тема 3. Конфликты в работе: причины, поведение, предупреждение.

Занятие 3.

Цель занятия: Изучение конфликтов в работе, причин, поведения при конфликтах, предупреждения конфликтов.

1. Ознакомление с конфликтами в работе, причинами, поведением при конфликтах.

Тема 4. Работа с трудными гостями.

Занятие 4.

Цель занятия: Изучение правил работы с трудными гостями.

1. Ознакомление с правилами работы с трудными гостями.

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1. В процессе освоения дисциплины «Практическая психология общения. Работа с жалобами и трудными гостями» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- Лекции.
- Семинарские занятия.
- Устные домашние задания.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Анализ деловых ситуаций.
- Групповые дискуссии.
- Интерактивные лекции, интерактивные семинары.
- Деловые игры.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература:

1. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», -Воронеж: «МОДЭК», 2015. -320с.

2. Быков А.К.методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. –М.: ТЦ Сфера,2015.-160с.

3. Вопросы психологии. Издательство НИИТ МГАФК.

4. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шалимова. –М.: «Академия», 2013. –192 с.
5. Коммуникативная деятельность педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений/И.А.Колесникова; под ред. В.А. Слостенина. –М.: «Академия» 2014. – 336с.
6. Леонтьев А.А. Психология общения. (Сер. «Психология для студента».) –М.: Смысл, 2007. –365 с.
7. Рогов Е.И. психология общения. –М.: ВЛАДОС, 2014. –335с.
8. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: Учебник для студ. высш. пед. учеб. заведений. –М.:»Академия», 2014. –512с.
9. Психологические исследования.: электрон. науч. журн. URL: <http://psystudy.ru>
10. Психологический журнал —изд-во: Институт психологии РАН.
11. Психолого-педагогический практикум: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/[Л.С.Подымова, Л.И.Духова, Е.А.Ларина, О.А. Шиян]; под ред. В.А.Слостенина. –М.:»Академия», 2014. –224с.
12. Психология и этика делового общения: Учебник для вызов/Под ред.проф. В.Н.Лавриненко. –М.:ЮНИТИ-ДАНА,2015-415с.
13. Российский психологический журнал. Издательство «КРЕДО».
14. Социальная психология/П.С.Самыгин, С.И.Самыгин, Е.П.Ларькова. –Ростов н/Д:Феникс, 2015. –345с.
15. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Изд –во ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет.

4.2. Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов и других электронных информационных источников

1. <http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html>.
2. <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm>.
3. http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/1995/952/952031.htm.
4. http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/1_det_p.html

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Практическая психология общения. Работа с жалобами и трудными гостями» обеспечена современным технологическим оборудованием:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук;
- напольный флип-чарт;
- классная доска.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Вопросы к зачету:

1. Основы психологии общения.
2. Причины затрудненного общения. Необходимые условия эффективного общения.
3. Психология планирования и проведения служебных форм общения.
4. Приемы установления психологического контакта с клиентами.
5. Правила интервьюирования. Позиции и стили в общении.
6. Общение и знаковая система. Невербальная коммуникация.
7. Стили общения: понятие стиля и его характеристики.
8. Психологические особенности и специфика профессионального общения.
9. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.

10. Психологическая установка в общении. Ошибки первого впечатления.
11. Оптико-кинетическая система знаков.
12. Паралингвистическая система знаков.
13. Пространственная организация общения.
14. Значение зрительного контакта в общении.
15. Условия и правила эффективного взаимодействия.
16. Стратегия, тактика и техника общения. Коммуникативные ориентации и тип общения.
17. Технические компоненты общения. Правила эффективного общения.
18. Барьеры в общении.
19. Роль общения в профессиональной деятельности.
20. Роль самопрезентации в деловом общении. Приемы расположения к себе. Положительный имидж. Репутация.

5.2. Вопросы для тестирования

Среди предложенных вариантов ответов выберите правильный.

Вопрос 1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.
2. 13.
3. 15.
4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.

2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.

3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культуре слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

6. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс	Наименование дисциплин (модулей)	труд оценка	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.	Текущий контроль, шт.	Промежу- точная аттестация

				<i>лекции</i>	<i>лабораторные работы</i>	<i>практические занятия, семинары</i>	<i>Тест</i>	<i>Контрольная работа</i>	<i>Реферат, др.</i>	<i>Зачет</i>	<i>Экзамен</i>
ОП.04	Практическая психология общения. Работа с жалобами и трудными гостями	8	8	4		4	X			X	