АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.3 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

Автор:

доцент кафедры управления недвижимостью, проблем землепользования и ЖКХ, канд. психол. наук Н.Л. Минаева

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию:
а) изучив основные психологические особенности взаимодействия с потребителями;
б) изучив основы эффективной межличностной коммуникации;
в) ознакомиться с психологическими методами установления и поддержания контакта;
г) навыков эффективного взаимодействия в сервисной деятельности.

План курса:

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Понятие общения. Виды общения. Функции общения.	Понятия. Предмет, цели, задачи дисциплины. Структурные элементы дисциплины: психология личности, психология поведения, психология общения. Значение психологических знаний для деятельности специалиста сферы услуг. Выделение актуальных проблем деятельности специалиста сферы услуг, требующих психологического обеспечения.
Тема 2	Вербальные и невербальные средства общения.	Понятие «общение». Роль общения в сервисной деятельности. Виды и формы общения. Функции и механизмы общения. Барьеры общения: понятие и содержание (понимания, отношения, социально-культурный). Роль вербального и невербального компонентов общения. Процесс общения в рамках теории трансактного анализа Э.Берна.
Тема 3	Психологические особенности межличностного взаимодействия.	Техники установления и поддержания контакта с потребителем. Роль контакта глаз в межличностном общении. Этические и этнические особенности визуального контакта в межличностной коммуникации. Осуществление обратной связи как проявление эмпатии.
Тема 4	Методы психологического воздействия в процессе межличностного взаимодействия: убеждение, аргументация, внушение.	Методы вербального и невербального воздействия на партнера по общению. Методы стимулирования вербальной активности партнера. Активное и рефлексивное слушание.

Тема 5	Особенности взаимодействия с конфликтным клиентом.	Диагностика у студентов способности к активному слушанию (методика В.Н. Панкратова).

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины «Психологический практикум» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
коллоквиум;
контрольная работа;

– при проведении самостоятельной работы:
реферат.

Зачет проводится в форме устного опроса.

Основная литература:

1. Магера Т.Н. Психология. Ай Пи Эр Медиа, 2015. http://www.iprbookshop.ru/27955
2. Ступницкий В.П. Психология. Дашков и К, 2014. http://www.iprbookshop.ru/24808