

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

1. Цель освоения дисциплины

Сформировать у студентов адекватные представления о природе и психологических закономерностях деятельности и общения человека.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психологический практикум» относится к базовой части блока дисциплин. Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Менеджмент в сервисе», «Профессиональная этика и этикет», «Организация презентаций, встреч и приемов», «Социальные технологии в сервисе».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

– систему категорий и понятий, описывающих психологическую сущность процессов общения;

– социально-психологические характеристики коллективов, как малых социальных групп;

уметь

– применять технологии эффективного общения в условиях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;

– учитывать во взаимодействии различные особенности людей, анализировать собственные межличностные отношения в коллективе;

владеть

– навыками межличностного общения позволяющими эффективно решать профессиональные задачи в области общения;

– навыками работы в команде.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 4,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 144 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 10 ч., СРС – 125 ч.),

распределение по семестрам – 3 курс, зима,

форма и место отчётности – экзамен (3 курс, зима).

5. Краткое содержание дисциплины

Психология общения.

Структура, виды, уровни и функции общения. Деловое общение как вид профессиональной деятельности. Социальная перцепция: механизмы и эффекты социальной перцепции, перцептивные ситуации. Психологическая установка ее роль в познании людьми друг друга. Преодоление предвзятости в общении. Коммуникативная сторона общения: структура,

основные средства коммуникации; коммуникативные барьеры. Интерактивная сторона общения: теории взаимодействия; трансактный анализ Э. Берна. Психологическое влияние: виды, тактики, формы, средства и приёмы. Манипуляции как деструктивный вид влияния: тактики, приемы, причины манипуляций. Понятие стресса, причины стрессов в организации их профилактика. Психологические основы самопрезентации в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем.

Психология социальной группы.

Группа как социально-психологический феномен. Структура трудового коллектива, как социальной группы, динамические процессы. Социально-психологические феномены проявляющиеся в коллективе, как социальной группе. Феномен группового давления. Феномен конформизма. Групповая сплоченность и совместимость. Руководство и лидерство как социально-психологические феномены.

6. Разработчик

Передельская Светлана Александровна, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии образования и развития ФГБОУ ВО "ВГСПУ".