

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 26.01.2024 15:20:40

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Социально психологический тренинг

*(наименование дисциплины)*

**Направление подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело**

**Квалификация выпускника Бакалавр**

**Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом**

2023 г.

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

**УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.**

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-1 (УК-3)</b> Эффективно использует стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свое место в команде.	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (УК-3)</b> принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов.
	<i>владеет</i>
	<b>РО-2 ИД-1 (УК-3)</b> приемами социального взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности
	<i>умеет</i>
	<b>РО-1 ИД-2 (УК-3)</b> осуществлять социальное взаимодействие, реализовывать свою роль в команде.

## 2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

## 3. Содержание дисциплины

**Психологические основы профессионального общения.** Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в подготовке специалиста, построение и последовательность обучения по дисциплине, отчетность по дисциплине, рекомендации по самостоятельной работе. Понятие тренинга. Коммуникативный тренинг как базовый социально-психологический тренинг. Цели и задачи тренинга. Тренинг как метод активного обучения студентов-психологов. Общение в широком и узком смысле. Современные социально-психологические концепции общения. Структура коммуникативного акта. Виды, формы и средства общения. Факторы, обеспечивающие эффективное общение.

**Коммуникативная компетентность.** Роль общения в работе психолога. Роль общения в современном менеджменте персонала. Основные тенденции в современных бизнес-коммуникациях. Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные способности, умения и знания и их развитие. Структура общения. Классификация Средств общения. Вербальные и невербальные средства общения. Драмы общения и их преодоления. Классификация «драм общения» по Е.Сидоренко. Методы развития коммуникативной компетентности.

**Коммуникативные техники.** Классификация техник активного слушания. Техники постановки вопросов. Техники малого разговора. Техники вербализации. Техники регуляции эмоционального напряжения. Основные ошибки при использовании коммуникативных техник. Техника обратной связи.

**Тренинг активного слушания.** Факторы, обеспечивающие познание и понимание человека человеком. Коммуникативные барьеры в общении. Типологии собеседников. Концепция активного слушания. Активное и пассивное слушание. Техники вербализации. Роль открытых и закрытых вопросов в общении.

**Развитие социально-перцептивных навыков общения.** Ориентировка в собеседнике. Установление контакта с партнером по общению. Психологическая наблюдательность и средства ее развития. Невербальное общение и его роль в работе психолога. Позы и жесты. Лингвистические и паралингвистические характеристики речи собеседника. Дистанция, позиция в общении. Манера одеваться и имидж. Правила интерпретации языка тела.

**Групповая дискуссия.** Значение процесса группового принятия решений в жизни современных групп и организаций. Стили руководства групповой дискуссией. Аргументации и их виды. Манипуляции в общении. Методы аргументации. Критерии оценки эффективности проведения групповой дискуссии. Динамика протекания групповой дискуссии. Основные типы участников дискуссии и тактики взаимодействия с ними.

#### **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

#### **Вопросы для самоконтроля/Задания для самоконтроля/Вопросы и задания для самоконтроля**

##### **Задания для самоконтроля**

##### **Задания № 1**

##### **«Психологические основы профессионального общения»**

1. Изучение литературы рекомендованной к практическому занятию.
2. Составление классификации активных групповых методов обучения общению в прикладной социальной психологии.
3. Используя рекомендованную по курсу литературу выписать различные подходы к определению понятия «тренинг», существующие в отечественной практической психологии.

## **Задания № 2**

### **«Коммуникативная компетентность»**

1. Изучение литературы рекомендованной к практическому занятию.
2. Изучив предложенную литературу, выявить факторы, влияющие на развитие коммуникативной компетентности личности.
3. Подготовка к дискуссии по теме: «Какими качествами обладает гений общения?».

## **Задания № 3**

### **«Коммуникативные техники»**

1. Изучение литературы рекомендованной к практическому занятию.
2. Используя рекомендованную литературу, составить классификацию техник активного слушания. Для каждой техники активного слушания подобрать и записать примеры из сферы личного или профессионального общения.
3. Используя рекомендованную литературу проанализировать области использования техник малого разговора.
4. Привести по 2 примера из сферы личного или профессионального общения, в которых демонстрируется использование техник малого разговора цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ.

## **Задания № 4**

### **«Тренинг активного слушания»**

1. Изучение литературы рекомендованной к практическому занятию.
2. Подготовка к дискуссии на тему «Профессиональная деформация психолога»
3. Провести диагностику 3 человек, используя тест «Умеете ли Вы слушать?».

## **Задания № 5**

### **«Развитие социально-перцептивных навыков общения»**

1. Изучение литературы рекомендованной к практическому занятию. составить классификацию средств общения. Для каждого невербального средства общения /мимика, пантомимика, жесты, позы, дистанция в общении/ составить по 1 упражнению, направленному на развитие данных невербальных средств общения.
2. Используя список рекомендованной литературы, составить сценарий однодневного 4-5 часового тренинга, направленного на развитие профессиональной наблюдательности / для педагогов, психологов, специалистов по продажам/.

## **Задания № 6**

### **«Групповая дискуссия»**

1. Используя рекомендованную литературу составить доклад на тему «Использование метода групповой дискуссии в тренинге общения».
2. Используя рекомендованную литературу составить классификацию трудных собеседников и указать возможные средства воздействия на каждую из категорий собеседников.
3. Используя рекомендованную литературу, выписать типы манипуляции и способы эффективного противодействия им.

## **Вопросы для самоконтроля**

#### «Психологические основы профессионального общения»

1. Дайте определение социально - психологического тренинга.
2. На какие цели ориентирована тренинговая работа
3. Какие основные виды психологического тренинга можно выделить
4. Перечислите групповые нормы. Какую норму тренер должен использовать достаточно редко.
5. Перечислите фазы динамики группового процесса.
6. Каковы задачи тренера на завершающей фазе работы группы.
7. Как реализуется принцип исследовательской позиции участников группы
8. Зачем в тренинге используются психогимнастические упражнения.
9. Какие уровни анализа общения можно встретить в психологической литературе.
10. Что такое «самосбывающееся пророчество»
11. Какова цель ритуального общения

#### «Коммуникативная компетентность»

12. Какими коммуникативными способностями должен обладать психолог для оказания психологической помощи клиенту.
13. Перечислите основные функции коммуникации в современных организациях.
14. В чем состоит наиболее распространенный стереотип общения в современных организациях.
15. Перечислите основные элементы процесса коммуникации.
16. Какие этапы можно выявить, обучая человека грамотно общаться.
17. На какие вопросы должен найти ответы руководитель, готовясь к деловой беседе.
18. Что входит в экстралингвистическую систему невербального общения.
19. Почему возможна драма непонимания в процессе общения.

#### «Коммуникативные техники»

20. Дайте определение техники «Позитивные констатации».
21. Перечислите основные коммуникативные техники.
22. Назовите основные правила формулирования обратной связи.
23. Назовите техники, использование которых способствует снижению эмоционального напряжения собеседника.
24. Дайте краткую характеристику техник малого разговора.

#### «Тренинг активного слушания»

3. Сформулируйте основные принципы активного слушания
4. Перечислите основные типы вопросов, используемые в технике уточнения.
5. Дайте краткую характеристику техник вербализации.
6. В каких ситуациях общения используется техника нерефлексивного пассивного слушания?
7. Перечислите негативные техники слушания. Почему они так названы?

#### «Развитие социально-перцептивных навыков общения»

1. Дайте определение термина «социальная перцепция».
2. Перечислите основные характеристики открытой позы.
3. Перечислите виды сенситивности по классификации Г.Смита
4. Какой вид сенситивности отличается наибольшим прогностическим эффектом?
5. Дайте определение термина «аттракция».

### **«Групповая дискуссия»**

1. Что такое групповая дискуссия как метод работы в тренинге
2. Назовите и охарактеризуйте виды групповой дискуссии: а) по степени организации процесса; б) по содержанию.
5. Какие фазы можно выделить в методе «мозгового штурма».
6. Какие задачи решает руководитель группового процесса на каждом этапе решения проблемы.
7. Как будет различаться аргументация в зависимости от установки партнера по общению.
8. Перечислите основные составляющие манипуляторного воздействия.

### **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная:**

1. Основы социально-психологического тренинга.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.-128с. Эл.ресурс: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=256452](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=256452)
2. Крыжановская Л.М. Методы психологической коррекции в условиях инклюзивного образования: учебник для ВУЗов.-М:Владос,2015.-239с. Эл.ресурс: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=234905&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=234905&sr=1)
3. Козлова А.М.Стоп манипулированию или тренинг манипулятивного поведения в деловом общении: научно-популярная литература-М:Директ-Медиа,2015.-120с. Эл.ресурс: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=278251&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=278251&sr=1)

#### **Дополнительная:**

1. Трифонова Т.А. Основы социально-психологического тренинга: учебное пособие.-Казань:Познание, 2008 .-184с. Эл.ресурс: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=257910](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=257910)

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. Федеральный образовательный портал: <http://psychology.edu.ru/>
2. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система «IPR BOOKS» [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

### **7. Лицензионное программное обеспечение**

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- IBM SPSS Statistics Base Campus Edition
- Moodle 3.8.2.

## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.