

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования города Москвы
Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А.Сенкевича

Кафедра психологии управления

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой психологии управления
М.В.Полевая

«__» _____ 20__ г

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ
учебной дисциплины
«ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ»
федерального компонента цикла ОПД
по специальности 100201.65 «Туризм»

Москва 2013

Крушельницкая О.И., Кумыкова Е.В., Полевая М.В. Психологический практикум. УММ. М.: МГИИТ, 2013.

Учебно-методические материалы составлены в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по специальности 100201.65 «Туризм»

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель курса

Цель изучения курса – формирование у обучаемых профессиональной компетентности в области взаимодействия специалиста в сфере туризма с потребителем услуг, руководством, коллегами.

Задачи курса

- Формировать у студентов представления об актуальном уровне развития собственных коммуникативных навыков, способности воспринимать и оценивать личность потребителя услуг по его внешним признакам, манере поведения, прогнозировать и адекватно личностным свойствам клиента организовывать взаимодействие с ним.

- Развивать навыки владения техникой общения с потребителем для эффективной реализации услуг посредством социально-психологического тренинга делового общения и практического оказания влияния на клиента своим поведением.

- Формировать готовность применять технологию эффективного общения в различных (экстремальных, стрессовых, конфликтных) ситуациях деятельности.

Место курса в профессиональной подготовке

Курс «Психологический практикум» в соответствии с поставленной целью и задачами формирует у обучаемых умения и навыки взаимодействия с потребителем услуг, дополняя знания, умения, навыки профессиональной подготовки, получаемые по другим дисциплинам в соответствии с требованиями, предъявляемыми профессией к работнику сферы индустрии туризма.

Требования к уровню освоения содержания курса

В результате изучения курса обучаемые должны:

Иметь представление:

- Об особенностях социально-психологического тренинга как формы практического обучения эффективному взаимодействию с окружающими людьми.

- Об особенностях психических познавательных процессов во взаимодействии с клиентом;

- О психологическом содержании социально и предметно ориентированного общения с клиентом.

Знать:

- Проблемы социальной перцепции, интеракции и коммуникации; закономерности коммуникативного и перцептивного взаимодействия с потребителем услуг.

- Психологические характеристики профессионального общения. Основные принципы и нормы делового общения.

- Функции эмоций.

- Определение понятия «психологический контакт»; средства установления контакта; этапы развития психологического контакта.

- Сущность, структуру, причины и способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Уметь:

- Оценивать социально-психологический тип личности клиента. Выбирать оптимальную стратегию и тактику поведения с потребителем услуг.
- Быстро входить в контакт и устанавливать доверительные отношения с клиентом.
- Точно и корректно определять потребности и возможности клиента, гибко и эффективно согласовывать его возможности и потребности с возможностями организации.
- Преодолевать психологические барьеры, негативные установки и стереотипы клиента, эффективно предупреждать и разрешать конфликты, в том числе в экстремальной обстановке.
- Устанавливать и поддерживать контакт с клиентами после реализации услуг для создания и поддержания постоянного круга клиентов. Предъявлять выгоду, создавать долговременный высокий имидж организации.

Владеть:

- Основными средствами и приемами психологического воздействия на клиентов.
- Социально-психологическими методами эффективной реализации услуг в ходе прямого и косвенного контакта.
- Методикой самоанализа, самооценки и самоконтроля в процессе реализации услуг.
- Методикой саморазвития коммуникативной компетентности во взаимодействии с клиентами в процессе реализации услуг в социально-культурном сервисе и туризме.

Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Дисциплина «Психологический практикум» предназначена для формирования у обучаемых профессиональной компетентности в области психологии взаимодействия специалиста по туризму с потребителем услуг.

Формой проведения занятий являются практические занятия с преобладанием активных форм и методов обучения: тренингов, деловых игр, тестирования, решения ситуативно-ролевых задач, мозгового штурма и т.п. с включением в активную учебно-познавательную деятельность обучаемых и учетом их индивидуально-психологических особенностей для выработки индивидуального стиля психотехники взаимодействия с клиентами.

Логика педагогического структурирования курса основана на последовательном движении в подготовке обучаемых от общего представления о психологии взаимодействия с потребителем услуг до комплексных действий в моделируемых ситуациях.

Содержательная логика основана на теоретических положениях отечественной и зарубежной социальной психологии. В ней последовательно отражаются фазы (этапы) взаимодействия с потребителем услуг от первой встречи с ним до заключения сделки и последующего поддержания отношений.

Самостоятельная работа обучаемых нацеливается на закрепление полученных знаний в ходе аудиторных занятий, а также углубленное изучение рекомендуемой литературы.

Контроль осуществляется в ходе занятий, учебный курс предусматривает 1 контрольную работу.