

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

Министерство образования Республики Беларусь

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ П.М. МАШЕРОВА»
(ВГУ ИМЕНИ П.М. МАШЕРОВА)

УДК 316.613.5:[159.923:331.44](047.31)

Рег. № 20221857

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по научной работе
д-р пед.н., проф.

_____ Е.Я. Аршанский
« _____ » _____ 2023 г.

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

**ВОЗМОЖНОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

(заключительный)

Научный руководитель НИР
старший преподаватель
кафедры психологии _____

_____ Ю.Л. Поташёва

Витебск 2023

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Научный руководитель темы,
старший преподаватель
кафедры психологии

Поташёва Юлия Леонидовна

Исполнитель темы:

старший преподаватель
кафедры психологии

Каратерзи Вероника Александровна

Нормоконтроль

Харкевич Татьяна Васильевна

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

РЕФЕРАТ

Отчет 30 с., 1 кн., 1 табл., 21 источн.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, САМОУПРАВЛЕНИЕ, САМОРЕГУЛЯЦИЯ, СПЕЦИАЛИСТЫ ЖКХ

Цель работы – оптимизация процесса делового общения в системе работы «специалист-клиент» и повышение его эффективности.

Достижение поставленной цели предполагало решение следующих задач:

1. Выявить возможности оптимизации делового общения специалистов во взаимодействии с клиентом.
2. Провести анализ ограничений в процессе делового общения специалистов во взаимодействии с клиентом.
3. Разработать практические занятия с элементами тренинга по деловому общению, внедрить их в практику деятельности специалистов.

Научная идея проекта заключается в том, чтобы выявить возможности и ограничения делового общения в процессе профессиональной деятельности специалистов жилищно-коммунального хозяйства.

Методы исследования: анализ и синтез, анализ процессов деятельности, метод моделирования.

Объектом разработки является научная модель оптимизации делового общения в системе работы «специалист-клиент», которая будет применима в рамках повышения квалификации сотрудников ЖКХ в учреждении дополнительного образования взрослых «Витебский областной центр повышения квалификации руководящих работников и специалистов ЖКХ» с целью повышения эффективности взаимодействия в системе «специалист-клиент».

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
1 Научная модель оптимизации делового общения в системе работы «специалист-клиент»	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Возможности оптимизации делового общения специалистов во взаимодействии с клиентом	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Ограничения в процессе делового общения специалистов во взаимодействии с клиентом	Ошибка! Закладка не определена.
2 Программа обучающего курса «деловое общение специалистов во взаимодействии с клиентами»	Ошибка! Закладка не определена.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	5

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Бландел, Р. Эффективные бизнес-коммуникации : Теория и практика в эпоху информации / Р. Бландел. – СПб. : Питер, 2000. – 380, [1] с. : ил.
- 2 Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для академического бакалавриата / Д.П. Гавра. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 231 с.
- 3 Каймакова, М. В. Коммуникации в организации: текст лекций / М.В. Каймакова. – Ульяновск : УлГТУ, 2008. – 73 с.
- 4 Иванова, Е.М. Психология профессиональной деятельности / Е.М. Иванова. – М.: Персэ, 2011. – 336 с.
- 5 Богданова, М.В. Эффективность совладания с эмоциональным состоянием в ситуации межличностного конфликта / М.В. Богданова, О.И. Терехова // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. – 2016. – Том 22. – С. 116 – 120.
- 6 Корнеенков, С.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / С.С. Корнеенков. – М.: Юрайт, 2019. – 304 с.
- 7 Косаревская, Т. Е. Психологическая готовность к профессиональной деятельности специалистов по социальной работе : монография / Т. Е. Косаревская, Ю. М. Власенко. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2017. – 92 с.
- 8 Павлова, Л.Г. Убеждающее воздействие в сфере делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева — 2-е изд. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 144 с.
- 9 Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
- 10 Захараш Т.Б. Психология общения: учебное пособие / Т.Б. Захараш; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Филиал в г. Ростове-на-Дону. [Электронное издание]. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2013. – 116 с. – Режим доступа: http://old.donmetodist.ru/our_publications/Zaharash2.pdf.
- 11 Моховиков, А.Н. Телефонное консультирование / А.Н. Моховиков. – М.: Смысл, 2001. – 494 с.
- 12 Практика телефонного консультирования: хрестоматия / Ред.-сост. А.Н. Моховиков. – 2-е изд., доп. – М.: Смысл, 2005. – 463 с.
- 13 Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д.М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 207 с.

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

- 14 Самсонова, Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография / Н.В. Самсонова. – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
- 15 Щербакова, О.И. Формирование и развитие понятия «конфликтологическая культура личности» / О.И. Щербакова // Проблемы современного образования. – 2010. – № 2. – С. 78 – 83.
- 16 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2000. – 215с.
- 17 Кашапов, М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций. Учебное пособие /Под ред. проф. А.В.Карпова. – М.-Ярославль: Ремдер, 2003. – 183 с.
- 18 Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск: Фонд ментального здоровья, 1995. – 168 с.
- 19 Шейнов, В.П. Управление конфликтами / В.П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2014. – 770 с.
- 20 Поташёва, Ю. Л. Психологическое сопровождение деятельности проводников пассажирских вагонов / Ю. Л. Поташёва, В. А. Каратерзи // Наука – образованию, производству, экономике : материалы XXIV (71) Регион. науч.-практ. конф. преподавателей, науч. сотрудников и аспирантов, Витебск, 14 февраля 2019 г. : в 2 т. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2019. – Т. 2. – С. 23-24. – Режим доступа: <https://rep.vsu.by/handle/123456789/17591>.
- 21 Ростовцева, М.В. Тренировка профессионально важных качеств оперативного персонала железнодорожных станций / М. В. Ростовцева, С. Л. Богомаз, В.А. Каратерзи [и др.] // Право. Экономика. Психология. – 2022. – № 2(26). – С. 57–63. <https://rep.vsu.by/handle/123456789/32630>.