

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

Министерство образования Республики Беларусь

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

УДК 316.776 :159.9 : 331.101.311047.31
Рег.№ 20221607

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по научной работе,
профессор

_____ Е.Я. Аршанский
«___» _____ 2022 г.

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

**КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ
КОЛЛ-ЦЕНТРА В СИСТЕМЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ: НАУЧНО-
МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ**

(заключительный)

согласно договору от 7 сентября 2022г. № 35-Д/22

Руководитель НИР,
старший преподаватель
кафедры психологии

Е.П. Милашевич

Витебск 2022

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель НИР,
старший преподаватель
кафедры психологи
ВГУ имени П.М.
Машерова

Е.П. Милашевич
(Введение, раздел 1,2,3,
заключение, список
использованных источников)

Исполнители
старший преподаватель
кафедры психологии
ВГУ имени П.М.
Машерова

Ю.Л. Поташева
(раздел 2,3.1, заключение)

старший преподаватель
кафедры психологии
ВГУ имени П.М.
Машерова

В.А. Каратерзи
(раздел 2,3.1, заключение)

старший преподаватель
кафедры психологии
ВГУ имени П.М.
Машерова

А.А Ганкович
(Приложения)

Нормоконтроль

Т.В. Харкевич

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

РЕФЕРАТ

Отчет 42 с., 1 кн., 6 табл., 2 рис., 28 источников, 1 прилож.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, КОММУНИКАЦИЯ, КЛИЕНТ, КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ, ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ, САМОРЕГУЛЯЦИЯ, САМОРЕФЛЕКСИЯ

Объект исследования – сотрудники службы по взаимодействию с клиентами, абонентской службы и службы внутренних газопроводов и внутридомового газового оборудования.

Предмет исследования – процесс взаимодействия специалистов с клиентами в рамках телефонного делового общения.

Цель работы – изучение путей оптимизации процесса деловой коммуникации в системе работы «специалист-клиент» и повышение ее эффективности.

Методы исследования: анализ научно-методической литературы, психологическая диагностика, анализ практических ситуаций, моделирование.

В процессе работы выявлена необходимость разработки моделей делового общения сотрудника с клиентами с различными психологическими особенностями в рамках телефонной коммуникации.

Проведены для сотрудников службы по взаимодействию с клиентами, абонентской службы и службы внутренних газопроводов и внутридомового газового оборудования практические занятия с элементами тренинга по деловому общению.

В рамках выполненной работы были разработаны: программа практических занятий с элементами тренинга по деловому общению для сотрудников и практические рекомендации «Психологические аспекты делового общения во взаимодействии с клиентом»

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
1 АНАЛИЗ ЛИТЕРАТУРНЫХ ДАННЫХ ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	7
1.1 Деловое общение как социально-психологическая категория.....	7
1.2 Вербальная коммуникация специалиста с клиентом	12
2 МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	15
3 РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЯ	17
3.1 Разработка программы и рабочей тетради	17
3.2 Разработка практических рекомендаций	28
3.2.1 Информационный листок «Деловое общение по телефону».....	28
3.2.2 Информационный листок «Как восстановиться после рабочего дня и стрессовой ситуации с клиентом?	29
3.2.3 Памятка «Типичные ошибки специалиста после взаимодействия с «трудным» клиентом»	30
3.2.4 Чек - лист «Как специалисту провести самоанализ результатов своей профессиональной деятельности?»	33
3.2.5 Рекомендации: «Модели общения с конфликтными личностями (клиентами)».....	34
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	39
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	40
ПРИЛОЖЕНИЕ А	42

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аболина, Н. С. Практикум по развитию коммуникации: учебное пособие / Н. С. Аболина. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2012. – 72 с.
2. Василенко, М.А. Основы социально-психологического тренинга / М.А. Василенко. - Издательство: Флинта, 2014- 125с.
3. Владиславова, Н., Лопухина, Е. Мастер коммуникации: четыре важнейших закона общения. – Москва: АСТ, 2018. – 340 с.
4. Горбатов, Д.С. Психология слухов и сплетен. — М.: Изд. «Речь», 2012. — 240 с.
5. Ганкович А.А., Милашевич Е.П. Использование QR- кодов в преподавании дисциплин психологической направленности. Наука – образованию, производству, экономике : материалы XXIII (71) Региональной научно-практической конференции преподавателей, научных сотрудников и аспирантов, Витебск, 14 февраля 2019 г. : в 2 т. - Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2019. - Т. 2. - С. 6-8.
6. Куница, В.Н., Казаринова, Н.В, Погорьша, М.В. Межличностное общение. Учебник для вузов.- СПб.: Питер, 2001. . – 323с.
7. Казакова, О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. Деловая коммуникация. – Томск, 2013. – 69 с.
8. Макаров, Ю.В. Технологический подход к психологическому тренингу // Известия Иркутского государственного университета. — 2017. — Т. 19. — С. 48-58.
9. Макшанов, С.И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика: Монография / С.И. Макшанов. – СПб.: Образование, 1997. – 238 с.
10. Милашевич, Е.П. Психология делового общения для специальности 1-21 05 02- 03”Русская филология”(деловая коммуникация). Языкознание. Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине.- Витебск: УО “ВГУ им.П.М.Машерова”, 2017. – 91 с.
11. Милашевич, Е.П. Социальная психология для специальности переподготовки 1-23 01 71 “Психология”. Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине.- Витебск: УО “ВГУ им.П.М.Машерова”, 2017. – 131 с.
12. Милашевич, Е.П., Поташева, Ю.Л. Теория и практика психологической помощи: рабочая тетрадь. Учебное пособие. Методические рекомендации - Витебск: УО “ВГУ им.П.М.Машерова”, 2019 – с.46.
13. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине Психология общения / Сост. Г.Н. Панфилова -Брянск: Мичуринский филиал ФГБОУ ВО «Брянский государственный аграрный университет», 2015. – 50 с.

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

14. Нейл Фьоре. Психология личной эффективности. Как победить стресс, сохранять концентрацию и получать удовольствие от работы. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.- 208с.
15. Пашкова, А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. — М., 2008. - 20 с.
16. Сиволобов, В.С. Психологическая профилактика и решение внутригрупповых производственных конфликтов // В.С. Сиволобов // Вестник науки и образования. – 2020. - № 15 (93). – Часть.1.-- С. 112-115.
17. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.-71с.
- 18.Сысоева, Л. В. Деловые коммуникации: практикум. 1 ч. – Краснодар: КубГАУ, 2015. – 77с.
19. Особенности проявления агрессии в служебных отношениях / Научные труды Республиканского института высшей школы. Исторические и психолого-педагогические науки: сб. науч. ст.: в 2 ч. Ч.2. Вып.9 (14) / под ред. В.Ф.Беркова. - Минск: РИВШ, 2010. — С. 102-107.
20. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2011. – 140 с
21. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации. - М.: Ваклер; К.: Рефл-бук, 2001. — 656 с.
22. Рабочая тетрадь по курсу «Психология коммуникации» для студентов специальности «Социальная работа» / Е.П. Милашевич – Витебск: ВГУ имени П.М. Машерова, 2022 - с.43.
23. Серебрякова, Т.А. Психология стресса / Т.А. Серебрякова. – Нижний Новгород: ВГИПУ, 2007. – 143 с.
24. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2015. – 162 с.
25. Эванс, П. Как справиться с вербальной агрессией. Серия. Сам себе психолог. - Астрель, АСТ, 2004.- 126 с.
26. Шейнов, В.П. Управление конфликтами /В.П. Шейнов. Санкт-Петербург: Питер, 2014 – 114с.
27. Шейнов, В.П. Манипулирование и защита от манипуляций.- Издательство «Питер», 2014. Серия (Сам себе психолог) .
28. Фурманов, И.А. Проблема агрессии на рабочем месте / И.А. Фурманов // Кадровая служба – 2006. – № 3. – С.112-116.

ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ

ПРИЛОЖЕНИЕ А