

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОДЕЙСТВИЕ»

Утверждаю:

Директор АНО ДПО «Содействие»

Наумов А.П.

2023г.



Дополнительная
образовательная программа
повышения коммуникативной и конфликтологической компетенции
сотрудников

Конфликты, способы их разрешения. Кодекс поведения в конфликтах (для
администраторов).

г. Барнаул

Пояснительная записка.

Настоящая программа предназначена для подготовки специалистов в области гостиничного бизнеса и туризма, является дополнительной образовательной программой в области повышения коммуникативной и конфликтологической компетенции сотрудников.

Программа рассчитана на обучение на базе среднего, средне-специального и высшего образования (специалист или бакалавр).

Программа обучения рассчитана на 14 часов.

Цель: сформировать коммуникативные компетенции сотрудников, обеспечивающие возможность конструктивного поведения в стрессовых и конфликтных ситуациях.

По окончании обучения учащимся выдается сертификат о прохождении программы:

«Конфликты, способы их разрешения. Кодекс поведения в конфликтах (для администраторов)».

Тематический план. Программа теоретического и практического обучения.

Тематический план		
1.	1. Коммуникация и ее роль в построение эффективной работы. Цель эффективного общения. Структура процесса коммуникации.	2 часа
2	2. Основы делового общения. Стратегии поведения в конфликте.	2 часа
3	3. Коммуникативные приемы для работы с возражениями, агрессией, манипуляцией	2 часа
4	4. Техника слушания. Работа с агрессией и эмоциями в конфликте.	3 часа
5	5. Эмоциональный самоконтроль, развитие стрессоустойчивости	2 часа
	Практическая часть	
6	6. Практическое занятие. Отработка коммуникативных техник	3 часа

Тема 1. Коммуникация и ее роль в построении эффективной работы. Цель эффективного общения. Структура процесса коммуникации.

Лекционное занятие

Организационная функция процесса коммуникации и позиция сотрудника в повышении профессиональной продуктивности. Цели эффективной коммуникации. Основные понятия процесса коммуникации. Структура процесса коммуникации от Сократа до Г. Лассуэлла. Составляющие умения располагать к себе и завоевывать доверие. Установление контакта. Построение атмосферы доверия

Тема 2. Основы делового общения. Стратегии поведения в конфликте.

Основные правила делового общения. Понятие конфликта, стратегии поведения в конфликте, основы разрешения конфликта с учетом интересов и потребностей всех участников конфликтной ситуации.

Тема 3. Коммуникативные приемы для работы с возражениями, агрессией, манипуляцией.

Техники работы с возражениями. Правила постановки предложения, противостояние манипуляциям, построения диалога на равных. Значение невербальной и парапревербальной коммуникации в конфликтной ситуации.

Тема 4. Техника слушания. Работа с агрессией и эмоциями в конфликте.

Эхо-техника, техника «Я-высказывания», деконструкция, перефразирование, понимание (техника). Как правильно задать вопрос, типы вопросов, основные ошибки при задавании вопросов. Модусы мышления и их учет в работе с агрессией. Работа с эмоциями гостя в конфликте.

Тема 5. Эмоциональный самоконтроль, развитие стрессоустойчивости.

Феномен стрессоустойчивости, возможные методы повышения уровня стрессоустойчивости. Работа с собственными эмоциями.

Практические занятия

Практика диалога. Техника «Я высказывания». Игровой конфликт отработка навыков конструктивного реагирования.