

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/86060>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Переговоры в психологии

Дневник практики 4

Краткий отчет о практике 5

1 Знакомство с организацией 6

2. Дневник наблюдений за работой психолога 15

3. Психологическая диагностика 18

3.1 Организация и методики исследования 18

3.2 Анализ результатов исследования и разработка рекомендаций 22

Список использованных источников 33

Приложения. 34

Краткий отчет о практике

Согласно учебному плану, психологическая практика была пройдена мною период с 18.11.2019-06.12.2019 г.

За время прохождения практики мною были выполнены следующие задания:

1. Произведено ознакомление с местом прохождения практики и изучена база практики.

2. Ознакомление с деятельностью профессионального психолога, изучения порядка его работы, приобретение навыков ведения рабочей документации.

3. Самостоятельно проведены диагностические мероприятия, в результате чего мною были освоены профессиональные навыки в области психодиагностики и консультирования, приобретены навыки беседы и сбора индивидуального анамнеза;

4. Полученные в процессе прохождения практики навыки и знания являются весьма полезными в профессиональном плане, а также способствуют развитию навыков работы по специальности.

1 Знакомство с организацией

Практика была пройдена мною на базе ООО «Евроспортфинанс» (гостиница «Новотель Москва Центр») в период с 18.11.2019-06.12.2019.

На практике было определено выполнение следующих задач:

- Ознакомиться с характером и особенностями деятельности психолога гостиницы «Новотель Москва Центр».

- Изучить структуру, механизмы работы гостиницы.

- Осуществлять наблюдение за процессом деятельности психолога.

- Спланировать и осуществить психологическую диагностику.

Данный отель расположен в центре Москвы и позиционируется как отель среднего класса для деловых или семейных поездок. Рассмотрим организационную структуру «Новотель Москва Центр».

Предприятие осуществляет свою хозяйственную и иную деятельность на основании заключенных договоров, соглашений, контрактов и других форм договоренности. Гостиница «Новотель Москва Центр» имеет договоры с туристическими агентствами и туроператорами, как в РФ, так и за ее пределами. Также отель широко использует связи с поставщиками ресурсов и оборудования, необходимого для функционирования предприятия и обеспечения качественного сервиса.

Задачи на предприятии реализуются благодаря работе таких подразделений, как: - служба приема и размещения; хозяйственная служба; инженерно-техническая служба; бухгалтерия; служба маркетинга; служба по работе с персоналом; служба безопасности.

Для характеристики системы административного менеджмента на предприятии гостиничного хозяйства целесообразно определить организационную структуру гостиницы, охарактеризовать коммуникационные связи между подразделениями гостиницы и определить ответственность отдельных служб.

Организационная структура «Новотель Москва Центр» представлена организационными подразделениями

и их руководителями, соответствующие схеме, изображенной на рисунке 1.

Рисунок 1 Организационная структура гостиницы «Новотель Москва Центр»

В отеле есть определенные нормы относительно работы подразделений и обязанностей их работников. Рассмотрим положения о функциях и обязанностях работников службы приема, службы бронирования и службы гостиничного хозяйства.

К функциям службы бронирования относят:

- прием заявок и их обработка;
- составление необходимой документации: графиков заезда ежедневно.
- обработка заявок, каждая заявка должна содержать следующую информацию: дату и время заезда, дату и время отъезда, количество гостей, категорию номера, цену, фамилию того, кто будет оплачивать счет (или название фирмы), вид оплаты.

К важнейшим функциям службы приема относится приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении. Сотрудник службы приема является практически первым сотрудником гостиницы, с которым контактирует гость. От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как быстро будут выполнены необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты, предоплата), во многом зависит первое впечатление от отеля в целом.

К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов. До прибытия гостей служба приема получает из службы бронирования обработанные заявки, согласно которым составляет карту движения номерного фонда, что помогает вести учет свободных мест в отеле. Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей.

Важнейшей функцией службы гостиничного хозяйства является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров). Основной обязанностью горничных является уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны.

В гостинице «Новотель Москва Центр» высшей ступенью управления можно считать директора и его заместителя. Начальников функциональных подразделений можно поставить на средний уровень управления, а работников, непосредственно контактирующих с гостями и участвующих в технологическом процессе предоставления услуг, можно отнести на низовой уровень управления. В отеле есть определенные нормы относительно работы подразделений и обязанностей их работников, которые прописаны в должностных инструкциях. Что касается психолога, то он относится к службе управления персоналом, его работа регламентируется в соответствии с должностной инструкцией.

1. В учреждении деятельность психолога определяют следующие виды документации:

- отчеты, справки за периоды работы (месяц, год);
- аналитические отчеты, записки по результатам отдельных работ и проектов;
- индивидуальные планы работ;
- психологические рекомендации.

Документация позволяет контролировать его деятельность вышестоящему руководству и систематизировать порядок работы самому сотруднику. В своей деятельности психолог руководствуется Этическим кодексом психолога Российской Федерации.

2. Цели и задачи работы психолога:

Цель деятельности: психолого-педагогическое сопровождение сотрудников.

Задачи:

- Психологический анализ социальной ситуации в организации, выявление основных проблем и определение причин их возникновения, путей и средств их разрешения.
- Содействие личностному и интеллектуальному развитию сотрудников.
- Профилактика и преодоление отклонений в социальном и психологическом здоровье.
- Содействие распространению и внедрению в практику достижений в области отечественной и зарубежной психологии.
- Содействие обеспечению деятельности педагогических работников гостиницы научно-методическими материалами и разработками в области психологии.
- Оказание помощи в личностном развитии перспективным сотрудникам.

3. Что касается правил пользования психологической информацией, то в организации психолог придерживается общих положений, установленных в Этическом кодексе. В частности, психолог должен соблюдать конфиденциальность полученной информации, а также информирует испытуемого о характере

передаваемой информации и делает это только после получения согласия испытуемого. Кроме того, специалист должен избегать случайного или преднамеренного сообщения испытуемому результатов его исследования, которые могут его травмировать.

Морально-этические принципы работы психолога также регламентируются Этическим кодексом. В своей работе психолог придерживается ряда общепринятых этических норм, которые выражаются в следующем:

- a. Профессиональная компетентность. Психолог должен оказывать лишь профессионально компетентную помощь и понимать пределы собственной компетентности. Психологу должен прилагать усилия с той целью, чтобы обогащать свои знания и совершенствовать практические навыки.
- b. Уважение личности и отсутствие дискриминации. Психолог должен осознавать собственные ценности и убеждения, и не навязывать их клиентам.
- c. Информированное согласие. Терапевтические отношения между клиентом и психологом основываются на доверии и информированном согласии.
- d. Конфиденциальность. Конфиденциальность информации, которая раскрывается пациентом в ходе общения с психологом, представляет собой основное право клиента и неотъемлемую часть эффективной психологической деятельности. Психологом должны предприниматься все необходимые меры для соблюдения прав клиента, который к нему обратился.
- e. Честность. Честность лежит в основе отношений психолога и клиента. Осознавая сложности человеческого общения и отношений, психолог должен взаимодействовать с клиентами и их семьями, коллегами честно и достаточно открыто.
- f. Запрет на эксплуатацию клиента. В связи с тем, что пациент достаточно уязвим в неравных отношениях с психологом, психолог не должен каким-либо образом эксплуатировать пациента. Психолог должен избегать двойных отношений с клиентами.
- g. Научные обязательства. Психологу следует способствовать развитию научных и клинических знаний и повышению как собственного образовательного уровня, так и уровня коллег. Исследования следует проводить в соответствии с принципами клинического и научного исследования. При проведении исследований особую осторожность следует соблюдать при использовании клинического материала. Данные предосторожности касаются соблюдения прав пациента на конфиденциальность и сведения к минимуму возможности вреда пациенту.
- h. Охрана профессионального сообщества и общества в целом от некомпетентности. Психологу следует постоянно оценивать свою способность к осуществлению профессиональной деятельности, прибегать к консультациям коллег в ситуации серьезных сомнений и затруднений и давать обратную связь относительно состояния и способностей к профессиональной деятельности своих коллег.

1. Бабосов Е. М. Конфликтология: учеб. пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов. – Минск: РИВШЦ, 2012. – 464 с.
2. Горбатов, Д. С. Практикум по психологическому исследованию / Д.С. Горбатов.- М.: Бахрах – М, 2013. – 271 с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/86060>*