МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Комсомольский - на - Амуре лесопромышленный техникум»

(КГБ ПОУ КЛПТ)

**ОГСЭ.07 Психология делового общения**

**Методические указания и контрольные задания**

**для студентов - заочников**

**по специальности**

35.02.03 Технология деревообработки

г. Комсомольск-на-Амуре, 2020 г.

*Оборотная сторона титульного листа методических указаний*

Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.07 Психология делового общения по специальности: 35.02.03 Технология деревообработки.

Составитель: Ольга Александровна Лисова – педагог-психолог КГБ ПОУ КЛПТ

СОДЕРЖАНИЕ

Введение …………………………………………………………………………. 4

Программа учебной дисциплины с перечнем рекомендуемой литературы, методическими указаниями по темам и вопросы для самоконтроля………… 6

Задания для контрольных работ…………………..…………………………… 10

Требования к оформлению контрольной работы по изучаемой дисциплине 12

Перечень рекомендуемой литературы для изучения………………………… 14

Приложения…………………………………………………………………….. 15

**Введение**

Уважаемый студент! Самостоятельная работа по заочной форме обучения является основным видом учебной деятельности. Ваша самостоятельная работа по учебной дисциплине предполагает следующее:

- самостоятельное изучение теоретического материала;

- выполнение контрольной работы.

Методические указания дисциплины являются частью программы базовой подготовки специалистов среднего звена краевого государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Комсомольский - на - Амуре лесопромышленный техникум», разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Цель методических рекомендаций - ознакомить Вас с основами психологии делового общения.

Знание формы делового общения, особенностей эмоциональной саморегуляции в процессе взаимодействия, способов предупреждения и предотвращения конфликтов, а также понимание этической стороны общения, Вы сможете успешно реализовать себя в профессии.

Для того чтобы Вы успешно прошли промежуточную форму контроля, Вам необходимо, помимо освоения теоретического материала, выполнить домашние контрольные работы, предусмотренные учебным планом. Определив свой вариант заданий контрольной работы по шифру студента (две последние цифры), Вам необходимо:

внимательно ознакомиться с вопросом своего варианта;

подобрать соответствующую учебную литературу, словарь, другой источник;

ознакомиться с подобранной информацией;

дать развернутый ответ на вопрос в печатном виде;

оформить работу в соответствии с требованиями данного методического пособия.

Если Вами не освоен теоретический материал или у Вас возникают трудности при выполнении практических работ, а также при выполнении контрольной работы, необходимо обратиться за помощью к преподавателю или попытаться ещё раз самостоятельно с помощью данных методических указаний пройти весь образовательный маршрут по проблемному разделу.

В результате освоения учебной дисциплины Вы должны уметь:

* эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
* брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;
* обеспечивать сплочение коллектива, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
* ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

В результате освоения учебной дисциплины Вы должны знать:

* взаимосвязь общения и деятельности;
* цели, функции, виды и уровни общения;
* роль и ролевые ожидания в общении;
* виды социальных взаимодействий;
* механизмы взаимопонимания в общении;
* технику и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
* этические принципы общения;
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**Программа учебной дисциплины с перечнем рекомендуемой литературы, методическими указаниями по темам и вопросы для самоконтроля**

**Раздел 1. Психология общения.**

**Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.**

Содержание темы и рекомендации по изучению:

Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Социальная роль.

Единство общения и деятельности

При изучении темы 1.1 следует самостоятельно изучить темы:

Классификация общения.

Виды, функции общения.

Структура и средства общения.

Подготовьте доклады и выступление по теме: «Общение – основа человеческого бытия»

Рекомендуемые источники: Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2014.

**Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).**

Содержание тем и рекомендации по изучению:

Понятие социальной перцепции.

Факторы, оказывающие влияние на восприятие.

Искажения в процессе восприятия.

Психологические механизмы восприятия.

Влияние имиджа на восприятие человека.

При изучении темы 1.2 следует самостоятельно изучить:

Самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».

Рекомендуемые источники: Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2014.

**Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).**

Содержание темы и рекомендации по изучению:

Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.

Ориентация на понимание и ориентация на контроль.

Взаимодействие как организация совместной деятельности.

При изучении темы 1.3 следует самостоятельно изучить:

Определите, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.

В чем сущность трансактного анализа Э. Берна и, какую практическую значимость он имеет для вас?

Рекомендуемые источники: Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2014.

**Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).**

Содержание темы и рекомендации по изучению:

Методы развития коммуникативных способностей.

Виды, правила и техники слушания.

Толерантность как средство повышения эффективности общения.

При изучении темы 1.4 следует самостоятельно изучить:

Основные элементы коммуникации.

Вербальная коммуникация.

Коммуникативные барьеры.

Невербальная коммуникация.

Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь».

Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам».

Рекомендуемые источники: Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2014.

А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам».

**Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.**

Содержание темы и рекомендации по изучению:

Деловая беседа.

Формы постановки вопросов.

При изучении темы 1.5 следует самостоятельно изучить:

Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Аргументация.

Выполнение реферата «Деловая беседа».

Рекомендуется источники: Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2014.

**Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.**

**Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.**

Содержание темы и рекомендации по изучению:

Стратегия разрешения конфликтов.

При изучении темы 2.1 следует самостоятельно изучить:

Понятие конфликта и его структура.

Невербальное проявление конфликта.

Проведите исследование «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики».

Рекомендуется источники: Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009.

**Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.**

Содержание темы и рекомендации по изучению:

Правила поведения в конфликтах.

Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

При изучении темы 2.2 следует самостоятельно изучить:

Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия.

Разрядка эмоций.

Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».

Рекомендуется источники: Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009.

**Раздел 3. Этические формы общения.**

**Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре.**

Содержание темы и рекомендации по изучению:

Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

При изучении темы 3.1 следует самостоятельно изучить:

Понятие: этика и мораль.

Категории этики.

Нормы морали.

Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.

Подготовьте реферат: «Золотое правило» нравственности.

Рекомендуется источники: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2013.

**Задания для контрольных работ.**

Вариант № 1

Виды социальных ролей в обществе

Вариант № 2

Характеристики социальных ролей.

Вариант № 3

Ролевые конфликты.

Вариант № 4

Классификация, виды и функции общения.

Вариант № 5

Перцептивная сторона общения

Вариант № 6

Стили делового общения.

Вариант № 7

Влияние имеджа на восприятие человека.

Вариант № 8

Филогенетическое развитие общения.

Вариант № 9

Онтогенетическое развитие общения.

Вариант № 10

Основные мотивы человеческого общения.

Вариант № 11

Особенности межличностного общения.

Вариант № 12

Классификация сторон общения.

Вариант № 13

Интерактивная сторона общения.

Вариант № 14

Коммуникативная сторона общения.

Вариант № 15

Формы делового общения и их характеристики.

Вариант № 16

Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Вариант № 17

Признаки конфликта. Активность, биполярность, стороны конфликта.

Вариант № 18

Виды конфликтов.

Вариант № 19

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вариант № 20

Особенности вербального общения. Вербальный конфликт.

Вариант № 21

Особенности невербального общения. Невербальное проявление конфликта.

Вариант № 22

Варианты эмоционального поведения в конфликте.

Вариант № 23

Разрядка эмоций. Гнев. Агрессия.

Вариант № 24

Правила поведения в конфликтах.

Вариант № 25

Понятие этики. Категории этики.

Вариант № 26

Понятие морали. Нормы морали.

Вариант № 27

Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Вариант № 28

Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

**Требования к оформлению и выполнению контрольной работы**

Контрольная работа должна включать:

− титульный лист (Приложение А);

Рецензия преподавателя (Приложение Б);

− содержание;

− содержательную часть: теоретическое изложение контрольного задания;

− список литературы.

Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее, нижнее, левое – 2 см, правое – 1 см.

Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см.

Шрифт текста контрольной работы Times New Roman, 12 pt, межстрочный интервал 1,5, выравнивание текста по ширине.

Страницы текстовой части указывают внизу справа. На титульном листе страница не ставится.

Заголовки и список литературы в контрольной работе печатаются с абзацного отступа, кроме содержания, заголовок которого располагается по центру.

Заголовки структурных элементов выделяются 14 шрифтом Times New Roman, стиль (начертание) - жирный, через одинарный межстрочный интервал. Заголовки пунктов - шрифтом Times New Roman размером 12 пт, жирным, строчными буквами с первой прописной.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Точку в конце заголовка не ставят. Перенос слов в заголовке недопустим.

При выполнении контрольной работы в форме реферата выделяют разделы, подразделы.

Расстояние между заголовком раздела и заголовком подраздела – один интервал (12 пт).

Расстояние между заголовком раздела и текстом, если заголовок подраздела отсутствует – два интервала (24 пт).

Расстояние между заголовком подраздела и текстом – один интервал (12 пт). Расстояние между текстом и заголовком следующего за ним подраздела – два интервала (24 пт).

Заголовки пунктов интервалами не выделяются.

Все источники, использованные при написании текстового документа (официальные документы, учебники, справочные пособия, статьи из периодических изданий, сборников) должны быть перечислены по мере упоминания в тексте.

При оформлении этой части работы следует соблюдать следующие правила: указать фамилию и инициалы автора, название работы, издание и том, место и год опубликования, количество страниц.

Список должен включать в себя не менее 5-7 источников за последние пять лет.

Контрольная работа, выполненная не по своему варианту или не полностью, либо без соблюдения общих требований к оформлению контрольной работы, возвращается студенту на исправление.

Незачтенная контрольная работа должна быть переработана в соответствии с замечаниями преподавателя и сдана на заочное отделение повторно (незачтенная ранее прилагается). Студенты, не выполнившие контрольную работу, к сдаче зачета по дисциплине ОГСЭ.07 Психология делового общения не допускаются.

**Перечень рекомендуемой литературы для изучения**

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013.
2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2014.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
4. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2015.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2008.
3. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – СПб.: Издательский дом Питер, 2010.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2010.
5. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009.

Приложение А.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Комсомольский-на-Амуре лесопромышленный техникум»

Шифр студента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Контрольная работа**

по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выполнил: студент группы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(группа)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО студента)

Домашний адрес/телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО преподавателя)

Комсомольск-на-Амуре, 20\_\_\_

Приложение Б

Рецензия преподавателя:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата проверки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись преподавателя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_