



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальности:

43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Квалификация выпускника: менеджер

Разработчик:

Дмитриева И.Ю., преподаватель колледжа

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии иностранных языков Гуманитарно-экономического колледжа,

Протокол № 1 от 01.09.2015

Председатель предметной (цикловой) комиссии Ковалева Е.Р.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	6
Содержание самостоятельной работы.....	10
Информационное обеспечение обучения	30
Лист регистрации изменений.....	31

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОГСЭ.03 «Психология общения» составлены в соответствии с:

1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальностям: 43.02.10 «Туризм», 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»;

2 Рабочей программой учебной дисциплины;

3 Положением о планировании и организации самостоятельной работы студентов колледжей МПК НовГУ.

Методические рекомендации включают внеаудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объёме 24 часа.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- диагностирование индивидуальных особенностей;
- подготовка к устному выступлению;
- изучение психологической литературы;
- реферирование.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен **знать:**

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

Тематический план и содержание учебной дисциплины

Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень усвоения
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
	Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	1	1
	Самостоятельная работа обучающихся №1 Продиагностировать самооценку. Проанализировать результаты.	1	
Раздел 2. Психология общения		48	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала		2
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	1	
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2	
	3. Единство общения и деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №2 Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Подготовка реферата (доклада) и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия»	4	
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	2,3
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	

	Практическое занятие № 1 Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №3 Определите, с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах).	3	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся №4 Определение и анализ позиции взаимодействия и социальных ролей	2	
		2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала 1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 2. Невербальная коммуникация. 3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2 2 3	2,3
	Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»	1	
	Практическое занятие №2 Диагностика уровня коммуникабельности. Выполнение упражнений из серии психологической разминки.	4	

	Самостоятельная работа обучающихся №5 Подготовка сообщений по темам: - «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»; -«Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Подготовка краткого сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать?	5	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала 1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	2,3
		2	
	Самостоятельная работа обучающихся №6 Подготовка самопрезентации. (публичного выступления). Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.	3	
Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		12	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	2,3
	Практическое занятие №3 . Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №7 Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.	2	

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	2,3
	2 Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №8 Изучение алгоритмов способов разрешения конфликтов	2	
Раздел 4. Этические нормы общения		10	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала 1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	2,3
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	3	
	Контрольная работа по теме «Этика и психология общения»	1	
	Практическое занятие №4. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №9 Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.	2	
	Всего	72	

Содержание самостоятельной работы

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Самостоятельная работа обучающихся №1

Продиагностировать самооценку. Проанализировать результаты

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 1 час.

Цель самостоятельной работы - развитие умения самостоятельно работать с научной психологической литературой; изучение и анализ особенностей собственной личности.

Требования к знаниям и умениям студентов

Знать: методику «Самооценка»;

Уметь: самостоятельно работать с научной психологической литературой; проводить анализ особенностей собственной личности.

Содержание заданий и рекомендации по выполнению

Задание 1.

Познакомьтесь с методикой «Самооценка», выполните ее.

Самооценка связана с одной из центральных потребностей человека — потребностью в самоутверждении, со стремлением человека найти свое место в жизни, утвердить себя как члена общества в глазах окружающих и в своем собственном мнении. Самооценка формируется в онтогенезе под влиянием оценки окружающих.

В методике «Самооценка» содержатся четыре блока качеств, каждый из которых отражает один из уровней активности личности:

I - Межличностные отношения, общение.

II - Поведение.

III - Деятельность.

IV - Переживания, чувства.

Внимательно прочитайте набор качеств. Выделите наиболее ценные (идеальные) для вас качества. В итоге вы должны получить четыре набора идеальных качеств.

Внимательно рассмотрите качества личности, выделенные вами, и подчеркните среди них такие, которыми вы обладаете, то есть реальные качества.

I. Межличностные отношения, общение.

1. Вежливость — соблюдение правил приличия, учтивость.

2. Заботливость — мысли или действия, направленные на благополучие людей; попечение, уход.

3. Искренность — выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.

4. Коллективизм — способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.

5. Отзывчивость — готовность отозваться на чужие нужды.

6. Радужие — сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-нибудь услужить.

7. Сочувствие — отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью людей.

8. Тактичность — чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.

9. Терпимость — умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам.

10. Чуткость — отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.

11. Доброжелательность — желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.

12. Приветливость — способность выражать чувство личной приязни.

13. Обаятельность — способность очаровывать, притягивать к себе.

14. Общительность — способность легко входить в общение.
15. Обязательность — верность слову, долгу, обещанию.
16. Ответственность — необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.
17. Откровенность — открытость, доступность для людей.
18. Справедливость — объективная оценка людей в соответствии с истиной.
19. Совместимость — умение соединять свои усилия с активностью других при решении общих задач.
20. Требовательность — строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга.

II. Поведение.

1. Активность — проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.
2. Гордость — чувство собственного достоинства.
3. Добродушие — мягкость характера, расположение к людям.
4. Порядочность — честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки.
5. Смелость — способность принимать и осуществлять свои решения без страха.
6. Твердость — умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.
7. Уверенность — вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.
8. Честность — прямота, искренность в отношениях и поступках.
9. Энергичность — решительность, активность поступков и действий.
10. Энтузиазм — сильное воодушевление, душевный подъем.
11. Добросовестность — честное выполнение своих обязанностей.
12. Инициативность — стремление к новым формам деятельности.
13. Интеллигентность — высокая культура, образованность, эрудиция.
14. Настойчивость — упорство в достижении целей.
15. Решительность — непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.
16. Принципиальность — умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.
17. Самокритичность — стремление оценивать свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.
18. Самостоятельность — способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.
19. Уравновешенность — ровный, спокойный характер, поведение.
20. Целеустремленность — наличие ясной цели, стремление ее достичь.

III. Деятельность.

1. Вдумчивость — глубокое проникновение в суть дела.
2. Деловитость — знание дела, предприимчивость, толковость.
3. Мастерство — высокое искусство в какой-либо области.
4. Понятливость — умение понять смысл, сообразительность.
5. Скорость — стремительность поступков и Действий, быстрота.
6. Собранность — сосредоточенность, подтянутость.
7. Точность — умение действовать, как задано, в соответствии с образцом.
8. Трудолюбие — любовь к труду, общественно полезной деятельности, требующей напряжения.
9. Увлеченность — умение целиком отдаваться какому-либо делу.
10. Усидчивость — усердие в том, что требует длительного времени и терпения.
11. Аккуратность — соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.

12. Внимательность — сосредоточенность на выполняемой деятельности.
 13. Дальновидность — прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.
 14. Дисциплинированность — привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.
 15. Исполнительность — старательность, хорошее исполнение заданий.
 16. Любознательность — пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.
 17. Находчивость — способность быстро находить выход из затруднительных положений.
 18. Последовательность — умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически стройно.
 19. Работоспособность — способность много и продуктивно работать.
 20. Скрупулезность — точность до мелочей, особая тщательность.
- IV. Переживания, чувства.
1. Бодрость — ощущение полноты сил, деятельности, энергии.
 2. Бесстрашие — отсутствие страха, храбрость.
 3. Веселость — беззаботно-радостное состояние.
 4. Душевность — искреннее дружелюбие, расположенность к людям.
 5. Милосердие — готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбие.
 6. Нежность — проявление любви, ласки.
 7. Свободолюбие — любовь и стремление к свободе, независимости.
 8. Сердечность — задушевность, искренность в отношениях.
 9. Страстность — способность целиком отдаваться увлечению.
 10. Стыдливость — способность испытывать чувство стыда.
 11. Взволнованность — мера переживания, душевное беспокойство.
 12. Восторженность — большой подъем чувств, восторг, восхищение.
 13. Жалостливость — склонность к чувству жалости, состраданию.
 14. Жизнерадостность — постоянство чувства радости, отсутствие уныния.
 15. Любвеобильность — способность сильно и многих любить.
 16. Оптимистичность — жизнерадостное мироощущение, вера в успех.
 17. Сдержанность — способность удержать себя от проявления чувств.
 18. Удовлетворенность — ощущение удовольствия от исполнения желаний.
 19. Хладнокровность — способность сохранять спокойствие и выдержку.
 20. Чувствительность — легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

Обработка результатов.

1. Подсчитайте, сколько вы нашли у себя реальных качеств (Р).
2. Подсчитайте количество идеальных качеств, выписанных вами (И), а затем вычислите их процентное отношение: $P = (P : И) \cdot 100$.

Результаты сопоставьте с оценочной шкалой (таблица 1).

Таблица 1. Психодиагностическая шкала

		Уровни самооценки						
Мужчины	-10	1-34	5-45	6-54	5-63	4-66	7	6
	-15	6-37	8-46	7-56	7-65	6-68	9	6

При **адекватной (оптимальной)** самооценке вы правильно соотносите свои возможности и способности, достаточно критически относитесь к себе, стремитесь реально смотреть на свои неудачи и успехи, стараетесь ставить перед собой достижимые цели, которые можно реализовать.

На основе **неадекватно завышенной** самооценки у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности и ценности для окружающих. В таких случаях человек игнорирует неудачи ради сохранения привычной высокой оценки себя, действий самого человека. Он не хочет признавать, что это — результат собственных ошибок, лени, недостатка знаний, способностей или неправильного поведения. Возникает тяжелое эмоциональное состояние — аффект неадекватности, главная причина которого — стойкость сложившегося стереотипа завышенной оценки себя.

Самооценка может быть и **неадекватно заниженной**, то есть личность оценивает себя ниже реальных своих возможностей. Обычно это приводит к неуверенности в себе, робости, отсутствию дерзаний, невозможности реализовать свои способности. Люди с "подобной самооценкой" не ставят перед собой труднодостижимых целей, ограничиваются решением обыденных задач, слишком критичны к себе.

Приложение 3

Задание 3

Впишите соответственно алфавитному порядку названия черт характера. Например:

А — аккуратность, Б — бестактность и т. д.

А — _____ К — _____ У — _____

Б — _____ Л — _____ Ф — _____

В — _____ М — _____ Х — _____

Г — _____ Н — _____ Ц — _____

Д — _____ О — _____ Ш — _____

Е — _____ П — _____ Щ — _____

Ж — _____ Р — _____ Э — _____

З — _____ С — _____ Ю — _____

И — _____ Т — _____ Я — _____

Какие черты вашего характера помогают быть успешным в жизни?

Приложение 4

Задание 4

Прочитайте сказку о деревьях-характерах И. Вачкова (см. приложение 5). Нарисуйте или опишите свое дерево-характер, а также деревья-характеры тех людей, которые находятся рядом с вами. Проанализируйте свой рисунок.

Руководство к интерпретации «Дерева-Характера»:

Интерпретация по К. Коху исходит из положений К. Юнга (дерево - символ стоящего человека). Корни — коллектив, бессознательное; ствол — импульсы, инстинкты, примитивные стадии; ветви — пассивность или противостояние жизни. Интерпретация рисунка дерева всегда содержит постоянное ядро (корни, ствол, ветви) и элементы украшений (листва, плоды, пейзаж). Нами использованы лишь некоторые основные характеристики данной методики. **КОРНИ**

Корни меньше ствола — желание видеть скрытое. Корни равны стволу — сильное любопытство. Корни больше ствола — интенсивное любопытство может вызвать тревогу. Корни обозначены чертой — детское поведение относительно того, что держится в секрете. Корни в виде двух линий — способность к различению и рассудительность в оценке реального.

Отсутствие корней, дерево расположено на земле — умение скрывать и контролировать свое бессознательное. Земля приподнимается к правому краю листа — задор, энтузиазм. Земля опускается к правому краю листа — упадок сил, недостаточность стремлений. Ствол оторван от земли — недостаток контакта с внешним миром, жизнь повседневная и духовная связаны мало.

Земля изображена одной чертой - сосредоточенность на цели, принятие порядка. Земля изображена несколькими различными чертами — действия по собственным правилам, импульсивность.

СТВОЛ

Ствол из одной линии — отказ реально смотреть на вещи. Ствол открыт и связан с листвою — хороший интеллект, нормальное развитие, стремление сохранить свой внутренний мир. Ствол расширяется книзу — поиск надежного положения в своем кругу. Ствол сужается книзу — ощущение несчастья, поиск поддержки. Ветви не связаны со стволом — уход от реальности, попытка убежать в мечты и игры.

Ствол нарисован тонкими линиями — чувствительность, внушаемость, линиями с нажимом — решительность, активность. Линии ствола прямые — находчивость, не задерживается на тревожащих факторах. Линии ствола кривые — активность заторможена тревогой и мыслями о непреодолимости препятствий.

Ветви вверх — энтузиазм, стремление к власти. Ветви вниз — потеря мужества, отказ от усилий. Ветви в разные стороны — поиск самоутверждения, контактов, чувствительность к окружающему.

Ветви нарисованы одной линией — бегство от неприятностей реальности. Толстые ветви — хорошее различение действительности.

Листья-петельки — использует обаяние в общении. Листья-сетка — избегание неприятных ситуаций. Листья похожа на узор — женственность, приветливость. Круги в листьях — поиск успокаивающих ощущений.

Пальма — стремление к перемене мест. Плакучая ива — недостаток энергии, поиск позитивных контактов, трудности в принятии решений.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДЕТАЛИ

Множественность деревьев — игнорирование инструкции, детское поведение. Два дерева — символ себя и другого близкого. Пейзаж означает сентиментальность.

Большой рисунок - склонность к доминированию, тщеславию. Маленький рисунок — чувство малоценности, незначительности. Рисунок у самого края — зависимость, неуверенность в себе.

Избыток деталей — чрезмерная забота об окружающем. Недостаток детализации — тенденция к замкнутости. Особо щепетильная детализация — педантичность.

Кусты вокруг дерева — ограждение себя защитными барьерами. Солнце — символ авторитетной личности. Дорожка — важность контактов с другими. Погода отражает переживания субъекта в целом.

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия

Самостоятельная работа обучающихся №2

Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Подготовка реферата (доклада) и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия»

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 4 часа.

Вид самостоятельной работы - внеаудиторная

Цель самостоятельной работы

- углубление и расширение теоретических знаний в области психологии общения;
- развитие умения самостоятельно работать с научной психологической

литературой;

- развитие навыков научно-исследовательской деятельности.

Требования к знаниям и умениям студентов

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- самостоятельно работать с научной психологической литературой

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;

Содержание заданий и рекомендации по выполнению

Задание 1. Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.

Задание 2. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.

Задание 3. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.

Задание 4. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.

Задания 1-4 выполняются в тетради.

Задание 5. Написать реферат (доклад) по теме: «Общение – основа человеческого бытия»

Слово «реферат» в переводе с латинского буквально означает «пусть он доложит». Реферат - это краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, литературы по теме. Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы. Изложение материала носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему.

Реферат имеет следующую структуру:

- Титульный лист (см. Приложение 1);
- Оглавление (см. Приложение 2);
- Введение (дается постановка вопроса, значимость и актуальность темы, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы);
- Основная часть (состоит из глав и подглав, которые раскрывают отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением друг друга);
- Заключение (подводятся итоги и даются обобщенные основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации);

Алгоритм работы:

1. Подобрать литературу по теме, расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

2. Составить предварительный список источников.

3. Внимательно прочитать отобранную литературу. На этом этапе необходимо внимательно прочитать текст, конспектируя сущность прочитанного, выписывая цитаты, записывая собственные мысли. Затем рекомендуется еще раз обдумать порядок изложения, уточнить формулировки, сверить цитаты. Выделить главные мысли, определить понятия, структуру, основное содержание каждого литературного источника. Выделить сходство, различие точек зрения на изучаемую проблему. Определить материал, который будет использован в реферате.

4. Составить план реферата. План реферата должен отражать структуру работы, помогает полно и точно раскрыть тему, логично и последовательно изложить материал.

5. После этого приступают к написанию текста реферата. При написании необходимо строго соблюдать структуру (см. выше).

Рекомендуется писать реферат:

- лаконично и четко, избегать сложных придаточных предложений и фраз;
- максимально использовать методологию и терминологию данной области науки, при необходимости раскрывая сложные и редкие термины;
- соблюдать единообразие обозначений, символов, размерности и сокращений, оформление цитат и примечаний в ссылках;
- таблицы, схемы, следует дополнять краткой словесной характеристикой;
- заканчивать реферат общим выводом по существу предмета.

Объем работы: 4- 5 страниц формата А4

Требования к результатам работы:

Реферат должен быть сдан в установленные преподавателем сроки и соответствовать следующим требованиям:

- соблюдена структура реферата:
 - а) наличие оглавления
 - б) введения (дается постановка вопроса, значимость и актуальность темы, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы)
 - в) Основная часть (раскрывается тема с различных сторон, логичность, последовательность в изложении, высказывание своего взгляда на изучаемую тему)
 - г) Заключение (кратко и логично подведены итоги и сделаны основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации)
- Список литературы (должно быть не менее 5 различных источников)

Критерии оценки:

«Отлично» - реферат соответствует предъявленным требованиям полностью; работа сдана в установленный срок.

«Хорошо» - реферат имеет незначительные замечания по оформлению, недостаточно полно раскрыта одна из частей реферата; работа сдана в установленный срок. Также если работа соответствует всем требованиям, но не сдана в установленный срок.

«Удовлетворительно» - реферат имеет значительные нарушения по структуре (нарушена структура, или логика изложения; отсутствует одна из частей, недостаточное количество литературы); нарушены сроки сдачи реферата.

«Неудовлетворительно» - реферат не отвечает требованиям.

Форма контроля: защита на аудиторном занятии.

Критерии оценки заданий 1-4

«5» - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление.

«4» - если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» - если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неточно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

«2» - если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл,

беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применить знания для решения практических задач.

Список рекомендуемой литературы

1. Андреева Г.М. Психология социального познания. М., 1997.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 1996.
3. Атвагер И. Я вас слушаю. М., 1986.
4. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
5. Брудный А.А. О проблеме коммуникации // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.
6. Хрестоматия по социальной психологии/ сост. Т.В.Кутасова, М., 1994. с.54-75.
7. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. М., 1987.

Приложение 1

Образец титульного листа реферата

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

Гуманитарно-экономический колледж

БАРЬЕРЫ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ

Реферат по дисциплине «Психология общения»

Выполнил

Студент _____ группы

_____ (Ф.И.)

«__» _____ 2012г

Проверил преподаватель

_____ (Ф.И.)

оценка _____

«__» _____ 2012г.

Приложение 2

Образец оглавления

Оглавление

Введение	1
1. Основная часть (название)	2
1.1. (наименование подразделов)	2
1.2.	5
2. Выводы и заключение	10
Список используемой литературы	12

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Самостоятельная работа обучающихся №3

Определите, с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?

Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?

Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.

Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.

Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.

Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах).

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 3 часа.

Цель самостоятельной работы- формирование способности студента организовывать собственную деятельность и оценивать ее.

Требования к умениям студентов

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Содержание заданий:

Задание 1. Определите, с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?

Задание 2. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?

Задание 3. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.

Задание 4. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.

Задание 5. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.

Задание 6. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах).

Требования к результатам работы - ответы на вопросы должны быть подготовлены в устной форме.

Форма контроля – устный ответ на аудиторном занятии.

Критерии оценки

«5» - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление.

«4» - если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» - если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неточно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

«2» - если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применить знания для решения практических задач.

Список рекомендуемой литературы

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб.пособие.- М.:ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М.2009.-192с.(допущено Мин.обр.РФ для студ. учр. СПО)

2. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. - 409с.

3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 178с.

4. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов.-2-е изд.,перераб. И доп.-М.: ЮНИТИ-ДАНА,2007.-287 с.

5.Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.

6.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 576с.

7.Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) - М.: Форум, 2009. - 304с.

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Самостоятельная работа обучающихся №4

Определение и анализ позиции взаимодействия и социальных ролей

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 2 часа.

Цель самостоятельной работы

- определение и анализ позиции взаимодействия и социальных ролей;
- развитие рефлексивного мышления.

Требования к знаниям и умениям студентов

должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;

- механизмы взаимопонимания в общении;

Содержание заданий и рекомендации по выполнению

Задание 1

Выполните тест «Три Я» и определите, какая позиция — Родителя, Взрослого или Ребенка для вас является ведущей.

Инструкция: оцените в баллах от 0 до 10 следующие высказывания.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Наше поколение должно учиться у старших, как ему жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте сумму баллов отдельно по вопросам:

Вопросы: 1,4, 7, 10, 13,16,19. Позиция ребенка Д. Вопросы: 2, 5, 8, 11, 14,17,20. Позиция взрослого В. Вопросы: 3,6,9,12, 15,18,21. Позиция родителя Р. Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих социальных ролей.

ВДР — вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру Импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества впредь. Они помогут вам в деле связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

РДВ, РВД. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, медицинскому работнику, педагогу, организатору, то есть всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание РДВ способно осложнить жизнь его обладателю. Родитель с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет повода для уныния. Если вас непривлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или журналом, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или третье место, то это вполне осуществимо.

ДВР, ДРВ — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. А. Эйнштейн шутливо объяснял причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но некая непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять эмоции под контроль.

Роль	Права	Обязанности	Мои ожидания	Ожидания окружающих
------	-------	-------------	--------------	---------------------

Студент	Получать об- разование	Хорошо учиться		
---------	---------------------------	-------------------	--	--

Задание 2.

Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих. Для наглядности заполните таблицу:

Если у вас нет противоречий в содержании выполняемой социальной роли, то вы живете в гармонии с собой и окружающими людьми. Если же противоречия есть, то об этом следует задуматься.

Требования к результатам работы: определение и осознание своей позиции взаимодействия и социальной роли.

Форма контроля: индивидуальный

Список рекомендуемой литературы

1.Ефимова Н.С. Психология общения.Практикум по психологии:учеб. пособие.- М.:ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М.2009

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Самостоятельная работа обучающихся №5

Подготовка сообщений по темам:

- «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»;
- «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».

Подготовка краткого сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений.

Как читать мысли других по их жестам»

Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения.

Почему человеку необходимо слышать и слушать?

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 5 час.

Цель самостоятельной работы- углубление и конкретизация теоретических знаний; формирование способности использовать теоретические знания на практике; развитие интеллектуальных умений.

Требования к знаниям и умениям студентов

Знать:

- основные элементы коммуникации.
- понятие невербальная коммуникация.
- понятие толерантности как средства повышения эффективности общения.

Уметь: применять полученные знания на практике.

Содержание заданий

Задание 1.

Подготовить сообщения по темам:

- «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»;
- «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».

Задание 2.

Подготовить краткое сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам»
Алгоритм выполнения заданий см. в Приложении 1.
Приемы привлечения внимания в устном выступлении – Приложение 3.

Форма контроля: выступление на аудиторном занятии.

Задание 3.

Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать?

Форма контроля: устный ответ на аудиторном занятии.

Критерии оценки

«5» - глубокое и полное раскрытие темы, в которой студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа, качественное внешнее оформление.

«4» - если студент полно раскрыл тему, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» - если студент обнаруживает знание и понимание основных положений материала, но излагает его неточно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

«2» - если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применить знания для решения практических задач.

Список рекомендуемой литературы

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) . – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.

2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Самостоятельная работа обучающихся №6

Подготовка самопрезентации. (публичного выступления).

Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 3 часа.

Цель самостоятельной работы - закрепление и систематизация теоретических знаний о закономерностях и особенностях публичного выступления и самопрезентации;

Требования к знаниям и умениям студентов

- формирование умения применять психологические знания для решения задач взаимодействия с аудиторией;

- формирование умения анализировать процесс общения с позиций современной психологии;

- развитие творческих способностей, рефлексивного мышления.

Содержание заданий и рекомендации по выполнению
Самопрезентация. Подготовка устного выступления.

Задание 1: Составить план подготовки устного выступления и осуществить его.

Для выполнения задания необходимо:

1. Внимательно прочитать приложения 1, 2, 3.
2. Составить план выступления.
3. Продумать необходимые для выступления приемы привлечения внимания.

Форма контроля - выступление на 5-7 минут.

Результат работы: необходимо представить выступление на одну самостоятельно выбранную тему, отвечающее следующим требованиям:

- состоит из 4 структурных компонентов;
- активно используются приемы привлечения внимания.

Критерии оценки:

«Отлично» – выполненное задание соответствует предъявляемым требованиям;

«Хорошо» – в процессе выступления наблюдаются отдельные затруднения;

«Удовлетворительно» – недостаточно используются приемы привлечения внимания, выступление неструктурировано.

«Неудовлетворительно» – задания не выполнены.

Задание 2. Подготовить ответ на вопрос: Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

Список рекомендуемой литературы

1. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: учебник. - М.: ФОРУМ:ИНФРА- М.2010

2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие.- М.:ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М.2009

Приложение 1

Алгоритм выполнения заданий

1. Определение значения темы и постановка цели выступления:

- Учесть интересы слушателей.
- Обратить внимание на связь выступления с предыдущими темами.
- Сформулировать знания, полезную информацию, необходимую для слушателей.

2. Составление плана выступления на основании логики темы:

- Вступление (актуальность темы, постановка проблемы).
- Основное содержание.
- Заключение (теоретические и практические выводы по теме и вытекающие из них задачи слушателей).

3. Подбор материала для выступления:

- Поиск литературы по основным вопросам темы (теоретических статей, брошюр, книг) и отбор научного содержания, которое отвечает цели выступления.
- Изучение жизненных явлений (фактов, цифр, ситуаций и т.п.) для теоретического анализа и обобщения в выступлении, чтобы слушатели поняли лежащие в их основе закономерности и тенденции.
- Подбор примеров из практики (общественной и индивидуальной) для иллюстрации и доходчивого разъяснения сложных теоретических вопросов.
- Подбор наглядных пособий и подготовка технических средств, продумывание цели, времени и способа их использования.

- Подготовка тезисов выступления (выделение ключевых понятий, разбивка основных вопросов темы на подвопросы, продумывание содержания и выводов).
 - Распределение материала по подвопросам и написание текста выступления (с методическими пометками о месте использования наглядных пособий и технических средств, о необходимых смысловых акцентах и т.д.).
 - Написание подробного текста (если это нужно).
5. Подготовка к выступлению перед аудиторией:
- Выделение в тексте (тезисах) основных смысловых кусков, изложение которых строго обязательно при любом дефиците времени.
 - Выделение (шрифтом, цветом и т.д.) основных идей и выводов, усвоения которых непременно нужно добиваться.
 - Распределение времени на изложение каждого вопроса и определение темпа изложения (дифференцированно: где с расчетом на запись, где на слушание без записи).

Приложение 2

Структура выступления

1. Вступление — показ значения темы, ее важности для слушателей.
 - Один-два примера по теме выступления из жизни (экономики, политики, искусства, быта и т.д.), свидетельствующие о наличии проблемы, требующей анализа в выступлении (лекции, докладе и т.д.).
 - Ссылка на официальные государственные документы (законы, указы, постановления, распоряжения, предписывающие определенный порядок деятельности людей, но требующие популярного разъяснения аудитории).
 - Постановка проблемы перед слушателями.
2. Общая характеристика объекта (предмета) рассмотрения, т.е. того явления, события, процесса, которому посвящено выступление.
 - Определение ключевых понятий, их основных признаков (свойства, функции или структурные компоненты).
современное состояние) и тенденция его развития (прогресс - регресс).
3. **Подробный анализ и оценка объекта рассмотрения**
в соответствии с целью выступления.
 - Структурный анализ компонентов.
 - Функциональный анализ объекта.
 - Анализ и оценка каждого из компонентов или функций рассматриваемого объекта с точки зрения интересов деятельности слушателей.
4. **Заключение.**
 - Теоретические выводы изложенного.
 - Практические выводы для деятельности слушателей.
 - Конкретные задачи слушателей в свете этих выводов.
5. Обратная связь (обмен мнениями).

Приложение 3

Приемы привлечения внимания в устном выступлении

Апелляция. При необходимости использовать ссылки на авторитет собеседников и известных для аудитории специалистов (теоретиков и практиков).

Вопросы. Чаще формулировать вопросы, обращенные к собеседникам. Лучше начинать вопросы словами «Почему...?», «Чем объяснить...?», «В чем причина...?», «Согласны ли вы...?»

Неожиданность. Использовать в речи неожиданную и неизвестную слушателям информацию, а также яркие формулировки с «оживляющим эффектом».

Образность речи. Описание событий, предметов, используя богатство языка и выстраивая конструкции представлений в образах.

Паузы в речи. Они усиливают напряженность, вовлекают собеседников в обсуждение проблемы (обдумывание идей, предложений). Кроме того, паузы в речи оратора восстанавливают зрительный контакт с аудиторией.

Провокация. На короткое время вызвать у слушателей реакцию несогласия с излагаемой информацией (оценкой информации).

Речевые приказы. Периодически использовать в речи выражения типа: «Обратите внимание...», «Представьте себе, что...».

Смена темпа и тональности. Наиболее важные мысли и сложные проблемы выделять громкостью голоса и более медленным темпом речи.

Сопереживание. Увлеченно описывать события, связывающие вас с собеседниками; использовать такие факты, которые заставляли бы аудиторию сопереживать, сочувствовать.

Экспрессия. Выбрать такие формулировки, которые заметно отличаются от привычного стиля (яркие сравнения, меткие словосочетания).

Юмор. Включать в устное выступление смешные, парадоксальные примеры, веселые шутки, забавные истории. Помнить при этом об уместности и мере использования юмора.

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Самостоятельная работа обучающихся №7

Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 2 часа.

Цель самостоятельной работы – формирование самостоятельности мышления.

Требования к знаниям и умениям студентов

Уметь:

- ориентироваться в конфликтных ситуациях;

Знать:

- понятие конфликта и его структуру.

- невербальное проявление конфликта.

- стратегии разрешения конфликтов

Задание:

Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.

Форма контроля: устный ответ на аудиторном занятии

Критерии оценки:

«5» - глубокое и полное раскрытие темы, в которой студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа, качественное внешнее оформление.

«4» - если студент полно раскрыл тему, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» - если студент обнаруживает знание и понимание основных положений материала, но излагает его неточно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

«2» - если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применить знания для решения практических задач.

Список рекомендуемой литературы

1.Аминов И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов.-2-е изд.,перераб. И доп.-М.: ЮНИТИ-ДАНА,2007.-287 с.

2.Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.

3.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 576с.

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Самостоятельная работа обучающихся №8

Изучение алгоритмов способов разрешения конфликтов

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 2 часа.

Цель самостоятельной работы

-формирование умений самостоятельно работать с научной психологической литературой;

-формирование умений самостоятельно разрешать конфликты.

Требования к знаниям и умениям студентов

уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

должен знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Содержание заданий

Задание: Изучите алгоритмы способов разрешения конфликтов

Рекомендации по выполнению

Изучить современные способы разрешения конфликтов. Заполнить таблицу:

№	Название способа, техники по преодолению конфликта	Алгоритм (шаги)	Конкретная ситуация, в которой способ эффективен

Требования к результатам работы

Объем работы: 1-2 страницы тетради

Сроки выполнения: таблица сдается на проверку преподавателю по окончании изучения темы 3.2. Виды конфликтов и способы разрешения конфликтов

Результат работы: Таблица включает 10 современных техник по преодолению конфликтов.

- Список представлен в виде таблицы, заполнены все графы

- Соблюдены сроки выполнения работы.

Форма контроля: проверка преподавателем

Критерии оценки:

«Отлично» – соблюдены все требования к результату;

«Хорошо» – таблица включает в себя не менее 10 способов, но имеются отдельные нарушения в оформлении работы (отсутствие конкретной ситуации, в которой способ эффективен.);

«Удовлетворительно» – нарушено одно из требований к результату;

«Неудовлетворительно» – работа не отвечает предъявленным требованиям.

Список рекомендуемой литературы

1. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: учебник. - М.: ФОРУМ:ИНФРА- М.2010

Раздел 4. Этические нормы общения

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

Самостоятельная работа обучающихся №9

Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 2 часа.

Цель самостоятельной работы – формирование умений использовать специальную литературу, формирование самостоятельности мышления.

Требования к знаниям, умениям

Уметь: применять деловой этикет в профессиональной деятельности.

Знать:

- понятие делового этикета;

- взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Задание:

Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

Форма контроля: устный ответ на аудиторном занятии

Критерии оценки:

«5» - глубокое и полное раскрытие темы, в которой студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа, качественное внешнее оформление.

«4» - если студент полно раскрыл тему, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» - если студент обнаруживает знание и понимание основных положений материала, но излагает его неточно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

«2» - если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применить знания для решения практических задач.

Список рекомендуемой литературы

1. Этика деловых отношений / Борисов В.К. и др. – М.: ФОРУМ – ИНФРА – М, 2010. – 176 с.

2. Кошечая И.П. Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения. -М. :ФОРУМ, 2012.-304 с.

3.Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб.пособие.- М.:ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М.2009.-192с.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) . – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.
2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.
3. Этика деловых отношений / Борисов В.К. и др. – М.: ФОРУМ – ИНФРА – М, 2010. – 176 с.
4. Кошечая И.П. Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения .-М.: ФОРУМ, 2012.-304 с.
5. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие.- М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2009.-192с.

Дополнительные источники:

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов.-2-е изд., перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.-287 с.
2. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 576с.
4. Канке А.А., Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для вузов) - М.: Форум, 2009. - 304с.
5. Курбатов В.И. Конфликтология - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. - 448с.
6. Ключникова Г.А. Психология: Курс лекций для студентов вузов. НовГУ им. Ярослава Мудрого.- Новгород, 1997.-187с.
7. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) - М.: КноРус, 2010. - 440с.
8. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие.-5-е изд., испр. и доп.-М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К*», 2008.- 276 с.
9. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 187с.
10. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 65с.
10. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для вузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006. - 448с.
11. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для вузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 240с.

Интернет-ресурсы:

<http://www.alleng.ru/edu/psych3.htm> ,
<http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6>,
http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia,
<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>,
<http://www.childpsy.ru/lib/books/id/8553.php>.

Перечень методических рекомендаций, разработанных преподавателем:

- 1.Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы;
- 2.Методические рекомендации по практическим занятиям;
- 3.Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего листов в документе	ФИО и подпись ответственного за внесение изменения	Дата внесения изменения	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				