

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

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

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело
Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

ПРИНЯТО:

Предметной (цикловой) комиссией
общеобразовательных,
общегуманитарных, социально-
экономических, математических и
естественнонаучных дисциплин
колледжа

Протокол № 1
от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной
(цикловой) комиссии



С.Н. Соколова
(Ф.И.О.)

Разработчик:
преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) И.Ю. Дмитриева
(Ф.И.О.)
«30» августа 2021 г.

Содержание

1	Пояснительная записка.....	4
2	Тематический план.....	6
3	Содержание самостоятельной работы.....	7
4	Информационное обеспечение обучения	12
5	Лист внесения изменений к рекомендациям по организации и выполнению самостоятельной работы	14

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 специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- 2 Рабочей программой учебной дисциплины;
- 3 Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают внеаудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объёме 2 часа.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются:

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

В результате выполнения практических заданий обучающийся *должен уметь*:

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

В результате выполнения практических заданий 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.

Критерии оценки

Оценка «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.

Оценка «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.

Оценка «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.

Оценка «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.

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	
Тема 1.1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения»	Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	ОК 1-5
Раздел 2. Психология общения		27	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого Бытия	Содержание учебного материала Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	2	ОК 1-5
	Единство общения и деятельности.	2	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	ОК 1-5
	Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	ОК 1-5
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	ОК 1-5
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Контрольная работа №1 по теме «Психологические аспекты общения»	2 1	
	Практическое занятие № 2. Диагностика уровня коммуникабельности. Выполнение упражнений из серии психологической	4	

	разминки.		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	2	ОК 1-5
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Подготовка самопрезентации. (публичного выступления)	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		10	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	ОК 1-5
	Практическое занятие № 3. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность». Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	4	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	ОК 1-5
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
Раздел 4. Этические нормы общения		11	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	ОК 1-5
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	Контрольная работа №2 по теме «Этика и психология общения».	1	
	Практическое занятие № 4. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.	4	
	Практическое занятие № 5. Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.	2	
Всего		50	

3 Содержание самостоятельной работы

Раздел 2 Психология общения

Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики

Самостоятельная работа №1.

Подготовка самопрезентации (публичного выступления)

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

Вид самостоятельной работы - внеаудиторная

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

Требования к знаниям и умениям студентов

уметь:

- применять психологические знания для решения задач взаимодействия с аудиторией;
- 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.

Требования к результатам работы: необходимо представить выступление на одну самостоятельно выбранную тему, отвечающее следующим требованиям:

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

Критерии оценки:

Оценка «Отлично» – выполненное задание соответствует предъявляемым требованиям;

Оценка «Хорошо» – в процессе выступления наблюдаются отдельные затруднения;

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

Оценка «Неудовлетворительно» – задания не выполнены.

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

Форма контроля - индивидуальная.

Требования к результатам работы: устный ответ.

Список рекомендуемой литературы:

1. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва :

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.

4 Информационное обеспечение обучения:

а) Основная литература

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 19.08.2021).

б) Дополнительная литература:

1. Корнеевков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеевков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475973> (дата обращения: 29.08.2021).

2. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474718> (дата обращения: 29.08.2021).

3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473122> (дата обращения: 29.08.2021).

5 Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по практическим занятиям

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений