

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ГБПОУ «Торопецкий колледж»

Утверждаю

зам. директора по УПР

_____ Самуйлова З.Н.

Психология делового общения

методические указания и контрольные задания

для студентов-заочников ГБПОУ «Торопецкий колледж»

специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

г.Торопец

2015 г.

1. Общие методические указания.

Дисциплины «Психология делового общения» изучается в 1-ом семестре, промежуточная аттестация установлена в форме зачета по завершению курса. Реформа образования, проводимая в России, требует иных подходов к обучению студентов. Все больше делается акцент на самостоятельную подготовку обучающихся, применяются мультимедийные технологии и иные приемы получения знаний и умений, приобретения навыков.

В пособии представлена тематика курса, содержание учебной дисциплины, задания для выполнения контрольной работы. Представлен перечень литературы для изучения дисциплины.

Предлагаемые практические задания построены с учетом эмпирических знаний студентов, основанных на деятельности предприятий, в которых студенты работают. Тем самым, по мнению автора настоящего пособия, произойдет интеграция теории с практикой. Если в результате обучения студенты смогут «увидеть» процессы, происходящие на предприятии, с точки зрения применения психологии делового общения, цель обучения будет достигнута максимально.

Цель изучения дисциплины:

приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

В результате освоения дисциплины «Психология делового общения»

обучающийся

должен уметь:

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

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.

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

№ п\п	Наименование тем	Макс. учебная нагрузка студента	Количество аудиторных часов при очной форме обучения		Самостояте льная работа студента
			Всего	Практически е занятия	
1	2	3	4	5	6
	Введение	2	4	-	2
Тема 1.	Общение -основа человеческого бытия.	3	2	-	1
Тема 2.	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	12	8	4	4
Тема 3.	Общение как взаимо- действие (интерактивная сторона общения)	3	2	2	1
Тема 4.	Общение как обмен информацией (коммуникативнаясторона общения)	12	8	2	4
Тема 5.	Формы делового общения и их характеристики	9	6	4	3
Тема 6.	Конфликт: его сущность и основные характеристики	12	8	2	4
Тема 7.	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	6	4	2	2
Тема 8.	Общие сведения об этической культуре	9	6	4	3
	Всего по дисциплине:	72	48	20	24

Рекомендуемая литература и электронные ресурсы.

Основные источники:

1. И. П. Кашевая, А. А. Канке. «Профессиональная этика и психология делового общения». М. ИД «ФОРУМ» - ИНФРА-М, 2012
2. Н. С. Ефимова. «Психология общения». ИНФРА-М, 2011
3. Н. С. Ефимова. «Психология общения». Практикум по психологии: учеб.пособие.-М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011

Дополнительные источники:

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

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий: Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.

Вопросы для самоконтроля

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.1. Общение - основа человеческого бытия.

Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий: Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение - основа человеческого бытия» Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.

Вопросы для самоконтроля

1. Классификация общения. Виды, функции общения.
2. Структура и средства общения.
3. Единство общения и деятельности.

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

Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.

Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.

Практические занятия. Самодиагностика по теме «Общение».

Диагностический инструментарий: тестовые методики «Умеете ли вы влиять на других?», «Владеете ли вы аудиторией?», «Диагностика ведущего состояния «Я» в общении», «Культура телефонного общения», «Умеете ли вы вести деловые совещания?», Шкала «Техника общения» Творогова, «Умеете ли вы вести деловые переговоры?», «Как вести деловые переговоры?», «Этика поведения в организации».

Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий. 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)

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие социальной перцепции.
2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
3. Психологические механизмы восприятия.
4. Влияние имиджа на восприятие человека.

Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?

Вопросы для самоконтроля

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
3. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

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

Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.

Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.

Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Практические занятия. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.

Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий.

На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по

речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие 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? Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики

Вопросы для самоконтроля

1. Основные элементы коммуникации.
2. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
3. Невербальная коммуникация.
4. Методы развития коммуникативных способностей.
5. Виды, правила и техники слушания.
6. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Деловая беседа. Формы постановки вопросов

Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация

Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр
Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий

Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?

Вопросы для самоконтроля

1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов
2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов

Практические занятия. Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса», «Предрасположены ли вы к конфликтам?», «Оценка уровня конфликтности личности», «Оценка агрессивности в отношениях». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации
Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие конфликта и его структура.
2. Невербальное проявление конфликта.
3. Стратегия разрешения конфликтов

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.

Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации

Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»

Вопросы для самоконтроля

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации

Раздел 4. Этические формы общения

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Практические занятия. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

5. Методические указания по выполнению контрольной работы.

Согласно учебному плану студенты - заочники, обучающие по специальности 080114 «Экономика и бухгалтерский учет» на первом курсе выполняют одну контрольную работу по дисциплине «Психология делового общения».

Работа выполняется по 10 вариантной системе. Вариант контрольной работы выбирается по последней цифре шифра.

Выполненная контрольная работа высылается на проверку в техникум. Если студент выполняет задания, не соответствующие своему варианту, работа не будет принята к проверке.

Решению контрольной работы должно предшествовать тщательное изучение учебного материала, рекомендованного к темам, по которым даны задания, а также внимательное ознакомление с методическими указаниями.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме и должна отражать теоретические вопросы и практические задачи.

Ответы на теоретические вопросы следует излагать грамотно, четко, аккуратно, по сути вопроса. Не допускаются сокращения слов, дословное переписывание материала учебника или другой литературы.

Оформление контрольной работы осуществляется в строгом соответствии с требованиями, на отдельных листах формата А4, которые брошюруются под титульным листом. Текст должен быть набран на компьютере в текстовом редакторе WORD. Текст оформляется:

- шрифт TimesNewRoman;
- размер шрифта – 14;
- межстрочный интервал – 1,5;
- абзацный отступ одинаковый и равен пяти печатным знакам;
- номера страниц ставятся правом верхнем углу листа;
- заголовки отделяются от текста сверху и снизу двумя межстрочными интервалами, выделяются полужирным шрифтом.

Страницы должны иметь поля:

- левое поле листа – 35 мм (13 печатных знаков);
- правое поле листа – 10 мм (3 – 4 печатных знака);
- верхнее поле листа – 20 мм (5 межстрочных интервалов);
- нижнее поле листа – 20 мм (5 межстрочных интервалов).

В конце контрольной работы приводится список литературы, которая была использована, дата выполнения контрольной работы, фамилия студента, его подпись

Таблица распределения контрольных вопросов по вариантам

Таблица распределения контрольных вопросов по вариантам

Последняя цифра шифра	Номера вопросов	Номера заданий
0	1,11,21	1
1	2,12,22	2
2	3,13,23	3
3	4,14,24	4
4	5,15,25	5
5	6,16,26	6
6	7,17,27	7
7	8,18,28	8
8	9,19,29	9
9	10,20,30	10

Контрольные вопросы

1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия.
 2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
 3. Классификация общения. Виды, функции общения.
 4. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
 5. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
 6. Искажения в процессе восприятия.
 7. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
 8. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
 9. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
 10. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.
 11. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.
 12. Методы развития коммуникативных способностей.
 13. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
 14. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
 15. Психологические особенности ведения деловых дискуссий.
 16. Психологические особенности ведения публичных выступлений.
- Аргументация
17. Понятие конфликта и его структура.
 18. Невербальное проявление конфликта.

19. Стратегия разрешения конфликтов
20. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия.
21. Разрядка эмоций.
22. Правила поведения в конфликтах.
23. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
24. Понятие: этика и мораль.
25. Категории этики.
26. Нормы морали.
27. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
28. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
29. Интерактивная сторона общения.
30. Перцептивная сторона общения.

Задания

1. Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения.
2. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.
3. С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались в своей производственной практике?
4. Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?
5. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.
6. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите ее на конкретных примерах)
7. Культура телефонного общения.
8. В ходе конфликта между начальником цеха и мастером, обе стороны путем постепенных уступок находят взаимоприемлемое решение. Определите тип конфликта и метод его разрешения. В чем преимущества и недостатки этого метода?
9. Возникла конфликтная ситуация. Во избежание открытого столкновения руководитель ушел к себе в кабинет. Какой метод разрешения конфликта выбрал руководитель? В чем его преимущества и недостатки? Каковы могут быть последствия?
10. Руководитель: «Иван Алексеевич! Подготовьте, пожалуйста, данные по договорным отношениям на март.» Какой прием делового общения использовал руководитель? Каким образом это способствует формированию аттракции к нему со стороны подчиненного?

