

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Колледж
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы
обучающихся по дисциплине

ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника - специалист по туризму

Форма обучения - очная

Санкт-Петербург
2021

Автор

преподаватель




(подпись)

Иванова М.Б.

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 20 апреля 2021 г., протокол № 4.

Председатель

педагогического совета



(подпись)

Челей Т.М.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по специальности 43.02.10 Туризм от 19 апреля 2021 г., протокол № 9

Председатель УМК



(подпись)

Ямковая И.Н.

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой



(подпись)

Борош Н.А.

Начальник отдела
информационных
технологий



(подпись)

Чижиков А.С.

Содержание

1. Пояснительная записка.....	4
2. Тематический план внеаудиторной самостоятельной работы.....	5
3. Основные виды внеаудиторной самостоятельной работы	9
4. Задания к выполнению внеаудиторных самостоятельных работ	11
5. Образец примерного выполнения задания.....	12
6. Критерии оценки.....	14
7. Список рекомендуемой литературы	15

1. Пояснительная записка

Методические указания разработаны для проведения внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине ОП.01 Психология делового общения по специальности 43.02.10 Туризм в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 474.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология делового общения» является

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

– планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

– устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

– использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

– цели, функции, виды и уровни общения;

– роли и ролевые ожидания в общении;

– специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

– нормы и правила профессионального поведения и этикета;

– механизмы взаимопонимания в общении;

– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

– этические принципы общения;

– влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

– закономерности формирования и развития команды.

2. Тематический план внеаудиторной самостоятельной работы

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			

Тема 1	подготовка практико-ориентированных работ	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.</p> <p>2.Используя программу своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.</p>	2
Раздел 2. Психология общения			
Тема 1 Общение – основа человеческого бытия.	подготовка практико-ориентированных работ	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.</p> <p>2.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.</p> <p>3.Подготовьте реферат и выступление по теме: «Общение – основа человеческого бытия»</p> <p>Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения</p>	2
Тема 2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	подготовка к практическим занятиям	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?</p> <p>2.Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные</p>	2

		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)	
Тема 3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	подготовка к практическим занятиям	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».</p> <p>2. 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?</p>	2
Тема 4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	подготовка практико-ориентированных работ	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. 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?</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя</p>	2

		СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.	
Тема 5 Формы делового общения и их характеристики	подготовка практико-ориентированных работ	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. 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.</p> <p>2. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?</p>	4
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	подготовка к практическим занятиям	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.</p>	4
Тема 2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и само регуляция	подготовка к практическим занятиям	<p>Примерный варианты заданий:</p> <p>1. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»</p> <p>2. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы:</p>	5

		«Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	
Раздел 4. Этические формы общения			
Тема 1 Общие сведения об этической культуре	подготовка к практическим занятиям	Примерные варианты заданий: 1. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.	4
ВСЕГО			27

3. Основные виды внеаудиторной самостоятельной работы

1. Подготовка реферата
2. Составление опорного конспекта.
3. Составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков, диаграмм.

1. Написание реферата - это более объемный, чем сообщение, вид ВСР обучающегося, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа - научной работы, монографии, статьи.

Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата - 7-10 мин.

Затраты времени на подготовку материала зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем.

Роль преподавателя: идентична роли при подготовке обучающимся информационного сообщения, но имеет особенности, касающиеся:

- выбора источников (разная степень сложности усвоения научных работ, статей);
- составления плана реферата (порядок изложения материала);
- формулирования основных выводов (соответствие цели);
- оформления работы (соответствие требованиям к оформлению).

Роль обучающегося: идентична при подготовке информационного сообщения, но имеет особенности, касающиеся:

- выбора литературы (основной и дополнительной);
- изучения информации (уяснение логики материала источника, выбор основного

материала, краткое изложение, формулирование выводов);

- оформления реферата согласно установленной форме,

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

2. Составление опорного конспекта - представляет собой вид ВСР обучающегося по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта - облегчить запоминание. В его составлении используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) - опорные сигналы. Опорный конспект - это наилучшая форма подготовки к ответу и в процессе ответа. Составление опорного конспекта к темам особенно эффективно у обучающихся, которые столкнулись с большим объемом информации при подготовке к занятиям и, не обладая навыками выделять главное, испытывают трудности при ее запоминании. Опорный конспект может быть представлен системой взаимосвязанных геометрических фигур, содержащих блоки концентрированной информации в виде ступенек логической лестницы; рисунка с дополнительными элементами и др. Задание составить опорный конспект по теме может быть как обязательным, так и дополнительным.

Опорные конспекты могут быть проверены в процессе опроса по качеству ответа обучающегося, его составившего, или эффективностью его использования при ответе другими обучающимися, либо в рамках семинарских занятий может быть проведен микроконкурс конспектов по принципу: какой из них более краткий по форме, емкий и универсальный по содержанию.

Затраты времени при составлении опорного конспекта зависят от сложности материала по теме, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- помочь в выборе главных и дополнительных элементов темы;
- консультировать при затруднениях;
- периодически предоставлять возможность апробирования эффективности конспекта в рамках занятия.

Роль обучающегося:

- изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;

- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;

- оформить работу и предоставить в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- соответствие оформления требованиям;
- аккуратность и грамотность изложения;
- работа сдана в срок.

3. Составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков, диаграмм

- это более простой вид графического способа отображения информации. Целью этой работы является развитие умения обучающегося выделять главные элементы, устанавливать между ними соотношение, отслеживать ход развития, изменения какого-либо процесса, явления, соотношения каких-либо величин и т. д. Второстепенные детали описательного характера опускаются. Рисунки носят чаще схематичный характер. В них выделяются и обозначаются общие элементы, их топографическое соотношение. Рисунком может быть отображение действия, что способствует наглядности и, соответственно, лучшему запоминанию алгоритма. Схемы и рисунки широко используются в заданиях на практических занятиях в разделе самостоятельной работы. Эти задания могут даваться всем обучающимся как обязательные для подготовки к практическим занятиям.

Затраты времени на составление схем зависят от объема информации и ее сложности.

Роль преподавателя:

- конкретизировать задание, уточнить цель;
- проверить исполнение и оценить в контексте задания.

Роль обучающегося:

- изучить информацию по теме;
- создать тематическую схему, иллюстрацию, график, диаграмму;
- представить на контроль в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации.
- наличие логической связи изложенной информации;
- аккуратность выполнения работы;
- творческий подход к выполнению задания;
- работа сдана в срок.

4. Задания к выполнению внеаудиторных самостоятельных работ

Самостоятельные работы выполняются индивидуально в свободное от занятий время.

Обучающийся обязан:

- перед выполнением самостоятельной работы, повторить теоретический материал, пройденный на аудиторных занятиях;
- выполнить работу согласно заданию;
- по каждой самостоятельной работе представить преподавателю отчет
- ответить на поставленные вопросы.

Если по ходу выполнения самостоятельной работы у обучающихся возникают вопросы и затруднения, он может консультироваться у преподавателя. Каждая работа оценивается по пятибалльной системе. Критерии оценки приведены в методических указаниях по каждому виду самостоятельной работы.

Вся внеаудиторная самостоятельная работа построена на работе с учебной литературой, подготовке к устному опросу материалов по пройденной теме и самостоятельному конспектированию учебного материала.

Цель работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать справочную и учебную литературу;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации

Формирование компетенций: ОК 1-9; ПК 1.1 – 1.4; ПК 2.1 - 2.5; ПК 3.1, 3.4; ПК 4.1, ПК 4.2

5. Образец примерного выполнения задания

Выполнение задания по теме 1. Общение – основа человеческого бытия

Задание – написание реферата на тему: «Общение – основа человеческого бытия»

Требования к оформлению реферата:

Реферат - это более объемный, чем сообщение, вид ВСР обучающегося, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа - научной работы, монографии, статьи.

Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата - 7-10 мин.

Общие требования к оформлению рефератов.

Текст реферата должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ, основные положения которого здесь и воспроизводятся.

Общий объём работы – 10-30 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа. **Реферат должен содержать:** титульный лист, оглавление, введение, основную часть (разделы, части), выводы (заключительная часть), приложения, пронумерованный список использованной литературы (не менее 5-ти источников).

Формат. Реферат должен быть выполнен на одной стороне листа бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста — «Times New Roman». Кегль (размер) 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): левое — 30 мм, верхнее, и нижнее, правое — 20 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа, который не обозначается цифрой. Расстояние между названием главы (подраздела) и текстом должно быть равно 2,5 интервалам, интервал между строками самого текста — 1,5. **Размер шрифта для названия главы — 16 (полужирный)**, подзаголовок — 14 (полужирный). Точка в конце заголовка, располагаемого посередине листа, не ставится. Заголовки не подчёркиваются. Абзацы начинаются с новой строки и печатаются с отступом в 1,25 сантиметра. Оглавление (содержание) должно быть помещено в начале работы.

Образец титульного листа

Министерство сельского хозяйства РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждения высшего
образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Колледж на правах факультета (непрерывного профессионального образования)

Реферат
по дисциплине Психология делового общения
на тему: «Общение – основа человеческого бытия»

Выполнил: ФИО

№ уч. группы, специальность

Проверил: ФИО преподавателя

Санкт-Петербург
2021

Оформление 2 листа

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
.....	6
Список литературы..... (Учитывать алфавитный порядок)	25

6. Критерии оценки

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении вопросов, использует в ответе материал нормативно-правовой литературы, правильно обосновывает принятое решение.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

7. Список рекомендуемой литературы

Основные источники:

1 **Сахарчук, Е.С.** Психология делового общения : учебное пособие / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06373-6. — URL: <https://book.ru/book/927708>

Дополнительные источники

1. **Рогов, Е.И.** Психология общения + Приложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2018. — 264 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06194-7. — URL: <https://book.ru/book/927031>

Интернет – ресурсы:

1. Портал психологических изданий <http://psyjournals.ru>;
2. /Электронный ресурс, «Эмоциональные состояния» <http://psylist.net>;
3. Психологос. Энциклопедия практической психологии - www.psychologos.ru;
4. Психологический словарь - psi.webzone.ru