**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по организации и выполнению**

**практических занятий**

**по****ОП.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

**43.02.16 «ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»**

Ульяновск

**РАССМОТРЕНО**  **СОГЛАСОВАНО**

На заседании МК Заместитель директора по УР УТПиТ

УГПС 43.00.00 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Ю. Бесова

Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_ г

Председатель МК\_\_\_\_\_\_\_Т.Ю. Бесчетвертева

Составитель: педагог-психолог Залалова Алсу Радиковна

Рецензенты:

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Пояснительная записка
2. Перечень тем практических занятий
3. Планы проведения практических занятий (технологические карты)
4. Методические указания для обучающихся по выполнению практических занятий
   1. Пояснительная записка
   2. Практические занятия (согласно перечню тем)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение

**Пояснительная записка**

Учебно-методическое обеспечение по дисциплине «ОП.08Психология делового общения и конфликтология» содержит комплект учебно-методической документации для эффективной организации проведения практических занятий. Практических занятий соответствует требованиям ФГОС СПО по ППССЗОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

По учебному плану предусмотрено аудиторных занятий - 50 часов

из них

* практических занятий-30 часов

**В результате освоения**

учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

**Обучающиеся должны уметь:**

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

**Обучающиеся должны 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;
* приемы саморегуляции в процессе общения.

**Компетенции, формируемые в рамках учебной дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методики 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 | Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно - коммуникационных технологий. |
| 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. |

На каждое практическое занятие разработана технологическая карта проведения; разработаны и утверждены методические указания обучающимся.

Представлен утвержденный перечень выполняемых работ.

Приложено учебно-информационное обеспечение.

**Структурные элементы практического занятия:**

* Инструктаж, проводимый педагогом;
* Самостоятельная деятельность обучающихся;
* Анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями.

Перед выполнением практического занятия проводится проверка знаний студентов на предмет их готовности к выполнению задания.

**Методические указания к выполнению практических работ содержат:**

* тему занятия;
* цель занятия;
* средства обучения;
* краткие теоретические сведения;
* содержание;
* порядок выполнения;
* отчёт;
* контрольные вопросы;
* выводы по работе;
* критерии оценивания;
* литературные источники

Форма организации студентов для проведения практического занятия - фронтальная, групповая и индивидуальная — определяется исходя из темы, цели, порядка выполнения работы.

При фронтальной форме организации занятий все обучающиеся выполняют одну и ту же работу.

При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется группами по 2-5 человек.

При индивидуальной форме организации занятий каждый обучающийся выполняет индивидуальное задание.

На занятии используются современные информационные технологии

**Повышение эффективности формирования общих компетенций в ходе проведения практических занятий достигается за счёт**

* разнообразие форм и методов обучения;
* управление процессом познания и развития;
* понимание стилей обучения.

**Формы организации учебного процесса, в рамках которых формируются общие компетенции:**

* индивидуальное выполнение практических работ;
* групповое выполнение работы.

**Методы компетентностного обучения:**

* обсуждение в группах;
* проблемное изложение;
* метод учебно-профессиональных задач;

**Подготовка к проведению практического занятия начинается** со знакомства с методическими документами - учебной программой, технологической картой, содержанием лекционного занятия по данной теме и т.д. На основе изучения исходной документации складывается представление о целях и задачах практического занятия и о том объеме работы, который должен выполнить каждый обучающийся. Далее необходимо приступить к разработке содержания практического занятия. Для этого целесообразно вновь просмотреть содержание лекции с точки зрения предстоящего практического занятия. Необходимо выделить понятия, положения, закономерности, которые следует еще раз проиллюстрировать на конкретных задачах.

* **Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема**), предлагаемая для решения. Подбирая примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, всякий раз представлять дидактическую цель: формирование каких умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество обучающихся при решении данной задачи.

**Занятие проводится так, чтобы на всем его протяжении обучающиеся были заняты напряженной творческой работой,** поисками правильных и точных решений, чтобы каждый получил возможность раскрыться, проявить свои способности. Поэтому при планировании занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого обучающегося. Педагог в этом случае выступает в роли консультанта, способного вовремя оказать необходимую помощь, не подавляя самостоятельности и инициативы обучающегося.

**Вначале даются легкие задачи (логические задания**), которые рассчитаны на репродуктивную деятельность, требующую простого воспроизведения способов действия, данных на лекции для осмысления и закрепления в памяти. Такие задачи помогают контролировать правильность понимания обучающимися отдельных вопросов изученного материала небольшого объема (как правило, в пределах одной лекции). В этом случае преобладает решение задач по образцу, предложенному на лекции.

**Затем содержание учебных задач усложняется**: предлагаются задачи, рассчитанные на преобразовательную деятельность, при которой обучающемуся нужно не только воспроизвести известный ему способ действий, но и дать анализ его целесообразности, высказать свои соображения, относящиеся к анализу условий задачи, выдвигаемых гипотез, полученных результатов. Этот тип задач должен развивать умения применения изученных методов и контролировать их наличие уобучающихся. В дальнейшем содержание задач снова усложняется с таким расчетом, чтобы их решение требовало в начале отдельных элементов продуктивной деятельности, а затем — и творческой.

Как правило, такие задачи в целом носят комплексный характер и предназначены для контроля глубины изучения материала темы или курса.

Если обучающиеся поймут, что все учебные возможности занятия исчерпаны, интерес к нему будет утрачен. Учитывая этот психологический момент, очень важно организовать занятие так, чтобы обучающиеся постоянно ощущали увеличение сложности выполняемых заданий. Это ведет к осознанию собственного успеха в учении и положительно мотивирует их познавательную деятельность.

**Подготовка преподавателя к проведению практического занятия включает:**

* подбор вопросов, контролирующих понимание обучающимися теоретического материала, который был изложен на лекциях и изучен ими самостоятельно. Вопросы должны быть расположены в таком логическом порядке, чтобы в результате ответов на них у всех студентов создалась целостная теоретическая основа;
* выбор материала для примеров и упражнений. Подбирая задачи, преподаватель должен знать, почему он предлагает данную задачу, а не другую (выбор задачи не должен быть случайным); что из решения этой задачи должен извлечь обучающийся (предвидеть непосредственный практический результат решения выбранной задачи); что дает ее решение обучающемуся для овладения темой и курсом в целом (рассматривать решение каждой задачи как очередную «ступеньку» обучения);
* решение подобранных задач самим преподавателем (каждая задача, предложенная обучающимся, должна быть предварительно решена и методически обработана);
* подготовку выводов из решенной задачи, примеров из практики, где встречаются задачи подобного вида, разработку итогового выступления;
* распределение времени, отведенного на занятие, на решение каждой задачи;
* подбор иллюстративного материала (плакатов, схем), необходимого для решения задач, продумывание расположения рисунков и записей на доске, а также различного рода демонстраций.

**Порядок проведения практического занятия.**

Как правило, практическое занятие **начинается с краткого вступительного слова.** Во вступительном слове педагог объявляет тему, цель и порядок проведения занятия. Затем **на экране в быстром темпе показывает слайды,** использованные на предшествующем занятии, и тем самым восстанавливая в памяти обучающихся материал лекции, относящийся к данному занятию.

**Затем перед студентами ставится ряд контрольных вопросов по теории**. Ими,ориентируя обучающихся в том материале, который выносится на данное занятие. Методически правильно контрольный вопрос ставить перед всей группой, а затем после некоторой паузы просить ответить на него конкретного обучающегося.

**Практическое занятие может проводиться по разным схемам**.

* В одном случае все обучающиеся решают задачи самостоятельно, а преподаватель, проходя по рядам, контролирует их работу.
* В других случаях организуется групповое решение задачи (в командах по 4-6 чел.) под контролем преподавателя. И в том и другом случае задача педагога состоит в том, чтобы студенты проявляли максимум самостоятельности, вдумчиво и с пониманием существа дела относились к разъяснениям, которые делает их товарищ или преподаватель, соединяя общие действия с собственной поисковой деятельностью.
* Во всех случаях важно не только решить задачу, получить правильный ответ, но и закрепить определенное знание вопроса, добиться приращения знаний, проявления элементов творчества. Преподаватель должен превратить решение каждой задачи в глубокий мыслительный процесс.

**Очень важно приучить студентов проводить решение любой задачи по определенной схеме, по этапам**, каждый из которых педагогически целесообразен. Это способствует развитию у них определенных профессионально-значимых качеств личности.

Для успешного достижения учебных целей подобных занятий при их организации должны выполняться следующие основные требования:

* соответствие действий обучающихся ранее изученным на лекционных занятиях методикам и методам;
* максимальное приближение действий студентов к реальным, соответствующим будущим функциональным обязанностям;
* поэтапное формирование умений и навыков, т.е. движение от знаний к умениям и навыкам, от простого к сложному и т.д.;
* использование при работе фактических документов, технологических карт, бланков и т.п.;
* выработка индивидуальных и коллективных умений и навыков.
* Весьма актуальными на данный момент являются методы проведения
* занятий, которые позволяют максимально вовлечь в образовательный процесс студентов - так называемые активные методы обучения, которые рассмотрим на двух примерах.

**РАССМОТРЕНО**  **СОГЛАСОВАНО**

На заседании МК Заместитель директора по УР УТПиТ

УГПС 43.00.00 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Ю. Бесова

Протокол № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ г «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_\_\_\_ г

Председатель МК\_\_\_\_\_\_\_Т.Ю. Бесчетвертева

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**ОП.08Психология делового общения и конфликтология**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№***  ***ПЗ*** | ***№***  ***темы*** | ***Тема ПЗ*** | ***Формируемые***  ***компетенции*** | ***Кол-во***  ***часов*** |
| 1 | 2.1 | Проведение самодиагностики СУМ: «Опросник Д. Кейрси». | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 2 | 2.1 | Проведение самодиагностики СУМ: «Методы исследования самооценки и уровня притязаний». | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 3 | 2.2 | Дискуссия на тему: «Имидж делового человека». | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 4 | 2.2 | Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности».Самоанализ результатов тестирования. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 5 | 2.2 | Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Ваш стиль делового общения». Самоанализ результатов тестирования. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 6 | 2.2 | Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:«Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 7 | 2.2 | Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 8 | 2.3 | Проведение методики оценки коммуникативных и организаторских склонностей «КОС». Анализ результатов. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 9 | 2.3 | Отработка умений ведения совместной деятельности в трудовом коллективе. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 10 | 2.4 | Проведение ролевых игр, направленных на групповоепринятие решения; на отработку приемов партнерского общения. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 11 | 2.4 | Проведение ролевых игр, направленных на развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 12 | 2.4 | Определение доминирующей стратегии во взаимодействии.Методика «Ценностно-ориентационное единство» (ЦОЕ). | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 13 | 2.5 | Проведение ролевых игр, направленных на навыки корректного ведения диспута.Анализ ролевых игр. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 14 | 2.5 | Проведение ролевых игр, направленныхна развитие навыков публичноговыступления, на умения аргументировать и убеждать.Анализ ролевых игр. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 15 | 2.5 | Отработка умений ведения деловых переговоров. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 16 | 3.1 | Проведение тестирования: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 17 | 3.1 | Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 18 | 3.1 | Составление таблицы конфликтных психотипов. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 19 | 3.1 | Интерпретация типов конфликтных личностей. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 20 | 3.2 | Моделирование поведения в конфликтном взаимодействии. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 21 | 3.2 | Анализ тактик поведения в конфликте. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 22 | 3.2 | Эмоции в конфликте и управление ими. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 23 | 3.2 | Апробация стратегии поведения в конфликте Томаса-Киллмена. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 24 | 3.2 | Тренинг «Личные границы». | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 25 | 3.2 | Тренинг «Личные границы». | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 26 | 4.1 | Разработка этических норм своей профессиональной деятельности. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 27 | 4.1 | Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 28 | 4.1 | Дискуссия на тему: «Как внешний вид человека влияет на его успехи в профессиональной деятельности?» | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 29 | 4.1 | Формирование навыков эффективного общения через средства электронной коммуникации. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
| 30 | 4.1 | Развитие навыков культуры разговора по телефону. | ОК 01-05  ОК 09 | 1 |
|  |  | **ИТОГО** |  | 30 |

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Залалова А.Р.

УЛЬЯНОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПИТАНИЯ И ТОРГОВЛИ

Методические указания для обучающихся

по выполнению

**ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Учебная дисциплина:

**ОП.08 Психология делового общения**

**и конфликтология**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Ульяновск

**Пояснительная записка**

Методические указания предназначены обучающимся, осваивающим программу среднего профессионального образования ППССЗ по специальности 43.02.16«Психология общения и конфликтология»

Цель методических указаний оказание помощи обучающимся при выполнении практических занятий, проводимых в рамках учебной дисциплины **ОП.08 Психология общения и конфликтология.**

Практические занятия проводятся после изучения теоретического материала по теме, для закрепления полученных знаний, освоения умений и направлены на формирование общих и профессиональных компетенций.

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методики 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 | Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно - коммуникационных технологий. |
| 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. |

При выполнения работ обучающимся необходимо:

* выполнять весь объём подготовки, указанный в описаниях соответствующих практических занятий;
* подготовиться к проверке освоенных знаний, которая проводиться педагогом перед выполнением работ;
* при выполнении работ соблюдать правила техники безопасности;
* после окончания работ привести в порядок рабочее место;
* после выполнения работы представить отчёт о проделанной работе, с обсуждением результатов и выводов.

Оценка качества выполнения практических занятий осуществляется согласно следующим критериям:

**Критерии оценки выполнения каждого практического задания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**Указания по оформлению отчётов по практическим занятиям:**

Каждый отчёт оформляется на отдельном листе формата А 4.

Все отчёты хранятся в одном электронном документе и дополняются титульным листом. Допускается оформление в тетради для практических занятий.

Отчёт о практическом занятии должен содержать:

1. Тему занятия (работы).
2. Цель работы.
3. Задание для исполнения.
4. Выполненные задания.
5. Ответы на контрольные вопросы (если указано выполнить их письменно).
6. Выводы практического занятия.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 1**

**Самодиагностика СУМ: Опросник Д. Кейрси».**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания овидах социального взаимодействия; закрепить знания индивидуальных свойствах темперамента.

-освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; освоить умения проведения диагностических работ.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**тестовый материал,бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Индивидуальные свойства темперамента могут оказывать существенное влияние на здоровье человека. Первоначально на это указывал еще Гиппократ. И.П. Павловразвил концепцию четырех темпераментов как типов высшей нервной деятельности.

Д. Кейрси развил и дополнил концепцию К.Г. Юнга с учетом последних достижений как когнитивно-бихевиоральной, так и экзистенциально-гуманистической психологии. В результате он создал представление о четырех интегральных типах темперамента, различающихся по наиболее существенным и устойчивым психологический характеристикам - от ценностно-мотивационной структуры до наблюдаемого стиля поведения.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Заполнение тестовых бланков.
3. Анализ полученных результатов тестирования.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и заполните на бланке графы для ответов в соответствии с вашим согласием.

2. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов.

3. Используя образцы, переведите сырые баллы в стандартизированные.

4.Проведите интерпретацию полученных результатов и проанализируйте.

***Контрольные вопросы*:**

1. С какой цельюможет быть использован опросник Д. Кейрси?
2. Какие типы и свойства темперамента рассматриваются в концепции?

***Литература:***

1. Ильин Е.П. Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер. - 2004. - 701 с.: ил. (Серия "Мастера психологии").
2. Овчинников Б.В., Владимирова И.М., Павлов К.М. Типы темперамента в практической психологии. СПб.: Речь, 2003.

**Критерии оценки выполнения каждого практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 2**

**Самодиагностика СУМ: Методы исследования самооценки и уровня притязаний.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания овзаимосвязи общения и деятельности.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**тестовый материал,бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Одной из значимых характеристик личности является самооценка, подразумевающая оценку себя, своей деятельности, своего положения в группе и своего отношения к другим членам группы. От нее зависит активность человека и стремление к самоусовершенствованию. От уровня притязаний самооценка зависит, но не напрямую, а косвенно. В современной психологии есть три вида самооценки:заниженная, нормальная, завышенная.МетодикаДембо-Рубинштейн – широко распространенный способ самооценки личных качеств, основанный на непосредственном оценивании.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Заполнение тестовых бланков.
3. Анализ полученных результатов тестирования и их интерпретация.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и отметьте на бланке для ответов степень вашего согласия.

2. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов по каждой шкале.

3. Проведите интерпретацию полученных результатов и проанализируйте уровень вашей самооценки и уровня притязаний.

***Контрольные вопросы*:**

1.В чем отличие уровнясамооценки от уровня притязаний?

2. Для чего может быть использованы данные методы исследования?

3.Какие рекомендации могут быть даны для регулирования уровня самооценки и притязаний?

***Литература:***

1. А. М. Прихожан. [Диагностика личностного развития детей подросткового возраста](https://psytests.org/book/prihozhan-diagnostika-lr.html). М.: АНО ПЭБ, 2007
2. A.M. Прихожан. Применение методов прямого оценивания в работе школьного психолога. Научно-методические основы использования в школьной психологической службе конкретных психологических методик / A.M.Прихожан- М., 1988.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 3**

**Дискуссия на тему: Имидж делового человека.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания отехниках и приемах общения, правилах слушания, ведения беседы, убеждения.

- освоить умениеприменять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

- формировать компетенции: ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Деловой имидж - представление, которое Вы создаете сами о себе как внешнее отражение Вашей личности, показатель деловых и человеческих качеств. Чем удачнее деловой имидж, тем выше Ваш профессиональный и деловой авторитет, тем легче находить общий язык с окружающими и завоевывать у них признание и уважение.

Используя знания, полученные на лекции, примите участие в дискуссии и расскажите, что составляет имидж делового человека.

***Содержание практического занятия***

1. Дискуссия на тему: «Имидж делового человека».

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Расскажите своё видение, каким должен быть деловой человек?
2. Объясните, почему имидж характеризуется как образ создаваемый, а не возникающий в результате субъект-субъектного взаимо­действия?
3. Обоснуйте, может ли быть у одного человека несколько имиджей?

***Контрольные вопросы*:**

1. Каковы основные компоненты имиджа делового человека?

2. Каким должен быть внешний вид делового человека?

3. Каким должен быть речевой этикет делового человека?

***Литература:***

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник. - 2-е изд. - М. : Инфра-М, 2008. - С. 240-280.
2. Ковальчук А. С. Основы имиджелогии и делового общения : учеб. пособие. - 5-е изд. - Ростов н/Д, 2007.
3. Панфилова А. Н. Имидж делового человека. - СПб.: Питер, 2007.
4. Перелыгина Е.Б. Психология имиджа. – М. :Дспент Пресс, 2002.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественнойоценкикаждогопрактического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 4**

**Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». Самоанализ результатов тестирования.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о целях, функциях, видах и уровнях общения; техниках и приемах общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**тестовый материал,бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Общение, коммуникационная деятельность: сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя три различных процесса: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию.

В профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием человека с другими людьми, в качестве стержневых выступают коммуникативные и организаторские способности, без которых не может быть обеспечен успех в работе. По результатам ответов испытуемого появляется возможность выявить качественные особенности его коммуникативных и организаторских склонностей.

***Содержание практического занятия***

1Ознакомление с теоретической частью задания.

2. Заполнение тестовых бланков.

3. Анализ полученных результатов тестирования и их интерпретация.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и заполните на бланке графы для ответов в соответствии с вашим мнением.

2. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов по каждой шкале.

3. Используя образцы, переведите сырые баллы в стандартизированные.

4. Проведите интерпретацию и проанализируйтеполученные результаты.

***Контрольные вопросы*:**

1. Деловое общение, что это?

2. Деловые переговоры, подготовка к переговорам. Задачи переговоров?

3. Когда нужно применять данный метод исследования?

***Литература:***

1. Леонтьев А. А. Психология общения. – М., 2005.
2. Райгородский Д. Я.. Психодиагностика персонала. М.: Бахрах-М, 2007
3. Червинская К.Р. Компьютерная психодиагностика: Учеб. пособие. СПб.: Речь, 2003. 336 с.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественнойоценкикаждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 5**

**Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Ваш стиль делового общения». Самоанализ результатов тестирования.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания основных целей, функций, видов и уровней общения.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

-формировать компетенции: ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** тестовый материал,бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Под стилем общения обычно понимается форма коммуникации, в основе которой проявляется тот или иной способ воздействия на собеседника. Выделяют два стиля общения:авторитарный;демократический. Основным различием между этими стилями коммуникации является характер отношений и установок, возникающий у говорящего по отношению к слушающему. Используя теоретические знания и образцы провести самодиагностику стиля делового общения.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Заполнение тестовых бланков.
3. Анализ полученных результатов тестирования и их интерпретация.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и заполните на бланке графы для ответов в соответствии с вашим мнением.

2. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов по каждой шкале.

3. Используя образцы, переведите сырые баллы в стандартизированные.

4. Проведите интерпретацию полученных результатов и проанализируйте.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие стили делового общения существуют?

2. В чем их различие?

3. С какой целью используется тестирование?

***Литература:***

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М., 2011.

2. Кирсанова М.В. , Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Документационое обеспечение управления: Учеб. Пособие. - 4-е изд. - М., ИНФРА-М; Новосибирск: 2018

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 6**

**Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:«Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о взаимосвязи общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения.

- освоить умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

-формировать компетенции: ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** тестовый материал,бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Тест на эмпатические способности, предложенный [Виктором Бойко](https://psytests.org/boyko/boyko.html), позволяет определить степень выраженности эмпатических способностей и значимость каждого из шести параметров в структуре эмпатии. Используя знания, полученные на лекциях провести диагностику и самоанализ результатов тестирования.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Заполнение тестовых бланков.
3. Анализ полученных результатов тестирования и их интерпретация.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Определить уровень общительности: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».
2. Определить уровень эмпатических способностей: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».
3. Заполнить таблицу 1, 2. Интерпретировать результаты диагностики.
4. Выписать определения: эмпатия, коммуникативная компетентность

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое эмпатия и эмпатические способности?

2. Какие существуют способы развития эмпатии?

***Литература:***

1. В. В. Бойко. Психоэнергетика. СПб.: Питер, 2008
2. В. В. Бойко. [Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других](https://psytests.org/book/boyko-energy-of-emotions.html). М.: Филинъ, 1996

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 7**

**Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о механизмах взаимопонимания в общении; о техниках и приемах общения, правилах слушания, ведения беседы, убеждения.

- освоить умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

- формировать компетенции: ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**рабочая тетрадь, ручка, карточки с ситуациями.

***Краткие теоретические сведения*.**

Используя знания, полученные налекционном занятии, составить план действий по коррекции результатов, которые мешают эффективному общению.

***Содержание практического занятия***

1. Мозговой штурм «Проблема общения поколений».

2. Обсуждение проблемы и идей в группах.

3. Составление плана действий по коррекции результатов.

4. Презентация идей и плана коррекции.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Мозговой штурм «Проблема общения поколений». Используя лекции и материалы, подготовленные к практическому занятию, разбиться на подгруппы.

2. Каждая подгруппа выбирает ситуацию для мозгового штурма и самостоятельно формулирует основные коммуникативные проблемы в общении и пути их преодоления.

3. Обсуждение и оценка индивидуальных идей в подгруппах. Составление плана действий на их основе по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

4. Презентация идей представителей каждой подгруппы, по итогу, которого формулируется окончательное видение проблемы и путей повышения эффективности общения.

***Литература:***

1. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – М., 2018.
2. Волчков Э. Г. Психология общения / Под ред. И. М. Юсупова. – Казань, 2015.
3. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – Ростов н/Д., 1991.
4. Петровская Л. А. Компетентность в общении. – М., 1989.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 8**

**Проведение методики оценки коммуникативных и организаторских склонностей «КОС». Анализ результатов.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о взаимосвязи общения и деятельности; о целях, функциях, видах и уровнях общения.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**тестовыйматериал,бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Общение, коммуникационная деятельность: сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя три различных процесса: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию.

В профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием человека с другими людьми, в качестве стержневых выступают коммуникативные и организаторские способности, без которых не может быть обеспечен успех в работе. По результатам ответов испытуемого появляется возможность выявить качественные особенности его коммуникативных и организаторских склонностей.

***Содержание практического занятия***

1 Ознакомление с теоретической частью задания.

2. Заполнение тестовых бланков.

3. Анализ полученных результатов тестирования и их интерпретация.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и опросите своего партнера по заданию.

2. Последовательно заполните на бланке графы для ответов, в соответствии с ответами вашего партнера по заданию.

3. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов по каждой шкале.

3. Используя образцы, переведите сырые баллы в стандартизированные.

4. Проведите интерпретацию и проанализируйтеполученные результаты.

***Контрольные вопросы*:**

1. Деловое общение, что это?

2. Деловые переговоры, подготовка к переговорам. Задачи переговоров?

3. Когда нужно применять данный метод исследования?

***Литература:***

1. Леонтьев А. А. Психология общения. – М., 2005.
2. Райгородский Д. Я.. Психодиагностика персонала. М.: Бахрах-М, 2007
3. Червинская К.Р. Компьютерная психодиагностика: Учеб. пособие. СПб.: Речь, 2003. 336 с.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественнойоценкикаждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 9**

**Отработка умений ведения совместной деятельности в трудовом коллективе.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о видах социального взаимодействия; механизмах взаимопонимания в общении.

- освоить умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**  листы формата А4, карандаши, ручки, бланки обратной связи.

***Краткие теоретические сведения*.**

Мероприятия на сплочение команды могут иметь разную форму: корпоративный вечер, квест, бал-маскарад, совместные походы, психологические тренинги, игры, спортивные состязания.Студентам заранее дается задание найти мероприятия на ведение совместной деятельности.

***Содержание практического занятия***

1. Проведение мероприятий и упражнений на сплочение.

2. Обратная связь.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Студентам заранее дается задание найти мероприятия и упражнения на ведение совместной деятельности, принести на практическое занятие и провести в группе.

2. Проведение мероприятий и упражнений на сплочение. Происходит отработка умений ведения совместной деятельности.

3. Происходит обсуждение проведенного упражнения и дается обратная связь. Заполняются бланки обратной связи в соответствии с образцом.

***Контрольные вопросы*:**

1.Какова цель сплочения коллектива?

2. Какие формы сплочения коллектива существуют?

***Литература:***

1. Аминов, И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва :КноРус, 20 Ульянова, Н. Ю., Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н. Ю. Ульянова. — Москва :КноРус, 2021. — 152 с.
2. Крутова В. В. Сценарии деловых игр. – Волгоград, 2014.
3. Самыгин, С. И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва :КноРус, 2022. — 232 с.
4. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2003.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 10**

**Проведение ролевых игр, направленных на групповоепринятие решения; на отработку приемов партнерского общения.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о приемах саморегуляции в процессе общения; механизмах взаимопонимания в общении.

- освоить умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**  листы формата А4, карандаши.

***Краткие теоретические сведения*.**

Деловые командные игры могут быть направлены на развитие определенных качеств и умений, в том числе на развитие навыков коммуникации и командной работы, умения адаптироваться или на укрепление способностей к совместному принятию решений.

***Содержание практического занятия***

1. Выполнение упражнения «Визитка».

2. Выполнение упражнения «Умею ли я оказывать внимание другим».

3. Выполнение упражнения «Проективный рисунок «Наша группа».

4. Выполнение упражнения «Образ».

5. Выполнение упражнения «Мозговой штурм».

6. Выполнение упражнения «Горячий стул».

7. Участники дают обратную связь.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Выполнение упражнения «Визитка». Каждый участник оформляет свою визитку с воображаемым именем «давайте познакомимся»

2. Выполнение упражнения «Умею ли я оказывать внимание другим». Участники образуют 2 круга: один из внутреннего круга оказывает положи­тельный знак внимания стоящему напротив, говоря о его личных качествах, уме­ниях, внешности, манере поведения. «Внешний» отвечает: «Да, спасибо, я тоже думаю, что я... Но кроме того, я еще умею хорошо...» Далее они меняются ролями.

3. Выполнение упражнения «Проективный рисунок «Наша группа». На общем ватмане, но каждый своим фломастером участники рисуют свою группу. Далее происходит обсуждение нарисованного: «Какое настрое­ние у (имя); «Как вы поняли, что за человек (имя)»; «За что вы рады знакомству с (имя)»; «За что благодарны (имя)»

4. Выполнение упражнения «Образ». Каждый участник принимает разные образы: веселого человека, зануды, раздраженного, равнодушного, делового, и т. д., и представляется в выбранном образе окружающим.

5. Выполнение упражнения «Мозговой штурм». Все участники обсуждают проблему и выносят свои предложения на осно­вании определенных правил.

6. Выполнение упражнения «Горячий стул». Один из участников по желанию садится в центр круга, стальные говорят ему, с чем или кем он ассоциируется, какие чувства вызывает. Затем обсуждают­ся переживания участников во время упражнения.

7. Участники дают обратную связь.

***Литература:***

1. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растянников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: МГУ, 1990.
2. Захаров В. П., Хрящева Н. Ю. Социально-психологический тренинг Л., 1990.
3. Организация и проведение тренинга: Учебное пособие/Под ред. А. В. Федо­това. Л.: ЛГТУ, 1991.
4. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. М.: МГУ, 1989.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 11**

**Проведение ролевых игр, направленных на развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о механизмах взаимопонимания в общении; приемы саморегуляции в процессе общения.

- освоить умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**  листы формата А4, карандаши.

***Краткие теоретические сведения*.**

Структуру общения можно охарактеризовать путем выделения в ней трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной,интерактивной,  перцептивной. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.Коммуникативная сторона общения предполагает обмен мнениями, переживаниями, желаниями. Она связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми с учетом их отношений между собой, установок, целей.

***Содержание практического занятия***

1. Выполнение упражнения «Повтори за мной».

2. Выполнение упражнения «Это я. Узнай меня».

3. Выполнение упражнения «Клубочек».

4.Выполнение упражнения «Вежливые слова».

5. Выполнение упражнения «Игры-ситуации».

6. Дается обратная связь.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Выполнение упражнения «Повтори за мной». Один ученик показывает какую-либо гримасу соседу. Тот, в свою очередь “передразнивает” его как можно точнее и передает дальше — своему соседу. “Гримаса” передается по кругу. Упражнение заканчивается, когда она возвращается к первому участнику. Так же “ передается” еще несколько эмоций.

2. Выполнение упражнения «Это я. Узнай меня». Один из учеников поворачивается спиной к сидящим. Дети по очереди поглаживают его по спине ладошкой и говорят: “Это я. Узнай меня”. Ребенок, которого поглаживают, должен отгадать, кто до него дотронулся.

3. Выполнение упражнения «Клубочек». Ученики садятся в полукруг. Взрослый становится в центре и, намотав на палец нитку, бросает ребенку клубочек, спрашивая при этом о чем-нибудь (как тебя зовут, что ты любишь, чего ты боишься). Ребенок ловит клубочек, наматывает нитку на палец, отвечает на вопрос и задает вопрос, передавая клубок следующему игроку. Если ребенок затрудняется с ответом, он возвращает клубок ведущему.

4. Выполнение упражнения «Вежливые слова». Игра проводится с мячом в кругу. Дети бросают друг другу мяч, называя вежливые слова. Назвать только слова приветствия (здравствуйте, добрый день, привет, мы рады вас видеть, рады встречи с вами); благодарности (спасибо, благодарю, пожалуйста, будьте любезны); извинения (извините, простите, жаль, сожалею); прощания (до свидания, до встречи, спокойной ночи).

5. Выполнение упражнения «Игры-ситуации».Детям предлагается разыграть ряд ситуаций:

* Ты нашёл на улице слабого, замученного котёнка – пожалей его.
* Ты очень обидел своего друга – попробуй попросить у него прощения, помириться с ним.
* Ты пришёл в новую группу – познакомься и расскажи о себе.
* Ты пришёл в библиотеку – попроси интересующеюся тебя книгу у библиотекаря.

6. Дается обратная связь.

***Литература:***

1. Захаров В. П., Хрящева Н. Ю. Социально-психологический тренинг Л., 1990.
2. Изард К. Эмоции человека.- М., Изд - во МГУ, 1980.- С. 252-334.
3. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс...- Минск.: Выш. школа., 1986.- С. 157-159.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 12**

**Определение доминирующей стратегии во взаимодействии.Методика «Ценностно-ориентационное единство» (ЦОЕ).**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания основных целей, функций, уровней общения, стратегий во взаимодействии,видов социальных взаимодействий.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**тестовыйматериал,бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Стратегия поведения во время конфликта является ориентацией личности в отношении конфликта, установкой на конкретные формы поведения в конфликте. Современная конфликтология выделяет пять стратегий возможного поведения индивида (или группы) в конфликтной ситуации.Приспособление. Избегание. Соперничество. Компромисс.Сотрудничество.

Используя знания, полученные на лекции провести самодиагностику «Ценностно-ориентационное единство» (ЦОЕ).

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Заполнение тестовых бланков.
3. Анализ полученных результатов тестирования и их интерпретация.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и заполните на бланке графы для ответов в соответствии с вашим мнением.

2. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов по каждой шкале.

3. Используя образцы, переведите сырые баллы в стандартизированные.

4. Проведите интерпретацию полученных результатов и проанализируйте.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие стратегии во взаимодействии существуют?

2. Какая стратегия считается наиболее эффективной?

3. Для чего может быть использована данная методика исследования?

4. Что такое ценностно-ориентационное единство группы?

***Литература:***

1. Кондратьев М.Ю. Подросток в замкнутом круге общения. - М.-Воронеж: НПО "МОДЭК", 1997. - 335 с.
2. Методика «Ценностно-ориентационное единство».

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественнойоценкикаждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 13**

**Проведение ролевых игр, направленных на навыки корректного ведения диспута.Анализ ролевых игр.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;приемы саморегуляции в процессе общения.

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

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**листы формата А4, карандаши.

***Краткие теоретические сведения*.**

Структуру общения можно охарактеризовать путем выделения в ней трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной,интерактивной,  перцептивной. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.Коммуникативная сторона общения предполагает обмен мнениями, переживаниями, желаниями. Она связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми с учетом их отношений между собой, установок, целей.

***Содержание практического занятия***

1. Выполнение упражнения «На что похоже настроение».

2. Выполнение упражнения «Парное рисование».

3. Выполнение упражнения «Цепочки аргументов».

4.Следует короткое обсуждение итогов.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Выполнение упражнения «На что похоже настроение». Участники игры по очереди говорят, на какое время года, природное явление, погоду похоже их сегодняшнее настроение. Начать лучше ведущему: «Мое настроение похоже на белое пушистое облачко в спокойном голубом небе, а твое?» Упражнение проводится по кругу. Ведущий обобщает, какое же сегодня у всей группы настроение: грустное, веселое, смешное, злое и т.д.

2. Выполнение упражнения «Парное рисование». Двое рисуют на одном листе бумаги какую-то единую композицию или образ. При этом есть очень важное условие: нельзя заранее договариваться о том, что это будет за рисунок, нельзя разговаривать в процессе работы. Кроме красок и карандашей разрешается дополнять образ цветной бумагой, использовать готовые образы из журналов, вырезая и приклеивая их в дополнение к композиции. После того, как рисунки будут готовы, проводится обсуждение и выставка работ.

3. Выполнение упражнения «Цепочки аргументов».Ведущий объясняет группе правила первой части тренинга. Ведущий предлагает выбрать утверждение для игры. Первый игрок приводит 1 довод в защиту утверждения. Второй опровергает довод 1. Третий восстанавливает довод 1. «Цепочка» считается полной, если каждый выступал по два раза, т.е. был на стороне утверждения и опровержения. На этом заканчивается первая часть тренинга.

4.Следует короткое обсуждение итогов.

***Литература:***

1. Захаров В. П., Хрящева Н. Ю. Социально-психологический тренинг Л., 1990.
2. Изард К. Эмоции человека.- М., Изд - во МГУ, 1980.- С. 252-334.
3. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс...- Минск.: Выш. школа., 1986.- С. 157-159.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественнойоценкикаждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 14**

**Проведение ролевых игр, направленныхна развитие навыков публичноговыступления, на умения аргументировать и убеждать.Анализ ролевых игр.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знаниятехник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в деятельности.

- формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**листы формата А4, карандаши.

***Краткие теоретические сведения*.**

Ораторское искусство (искусство красноречия) — искусство публичного выступления с целью убеждения. Ораторское искусство — это гармоничное сочетание риторики, приёмов актёрского мастерства (подача) и техник манипуляции.

***Содержание практического занятия***

1. Выполнение упражнения «Я президент».

2. Выполнение упражнения «Каждому свое».

3. Выполнение упражнения «Необитаемый остров».

4.Следует короткое обсуждение итогов.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Выполнение упражнения «Я президент». Убедить принять свою кандидатуру.

2. Выполнение упражнения «Каждому свое». Необходимо раздать небольшие одинаковые предметы, затем собрать. Каждый должен выбрать свой. Как правило, начинается бурный спор.

3. Выполнение упражнения «Необитаемый остров». Двое желающих оказываются на необитаемом острове и имеют право взять с собой лишь несколько вещей. Всем остальным раздаются бумажки с названиями (клизма, зубочистка и др.). Необходимо убедить взять именно эту вещь.

4.Следует короткое обсуждение итогов.

***Литература:***

1. Волкова А.И. Психология общения – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006.
2. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия»,2015.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 15**

**Отработка умений ведения деловых переговоров.**

**Цель и задачи работы:**

-закрепить знания о механизмах взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.

-освоить умениеприменять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

- формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Навык ведения переговоров — одна из наиважнейших компетенций.В деловой среде умение вести переговоры необходимо при встречах с партнёрами, заключении контрактов, решении споров в коллективе. Уметь грамотно общаться, достигать взаимопонимания, находить точки соприкосновения и компромиссы здесь крайне важно. В ходе переговоров можно получить необходимые сведения, укрепить взаимоотношения с партнёрами и обеспечить координацию действий.Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала.

***Содержание практического занятия***

1. Определить тему для ведения переговоров.

2. Выбрать конкретные приемы переговоров.

3. Составить план проведения переговоров.

4. Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Определить тему для ведения переговоров.

2.Выбрать конкретные приемы переговоров:

- постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов

- поиск общей зоны решения;

- метод прямого открытия позиций;

- разделение проблемы на отдельные составляющие;

- максимальное завышение требований;

- расстановка ложных акцентов в собственной позиции;

- выдвижение требований по нарастающей и т.д.

3. Обосновать свой выбор.

4. Составить план проведения переговоров

5.Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров: Страны Европы; Страны американского континента; Азиатские страны; Австралия; Арабские страны; Страны Африки.

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое деловые переговоры?

2. Какие приемы переговоров существуют?

***Литература:***

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М., 2011.
2. Кузнецов И. Н. Деловое общение. – Ростов н/Д., 2014.
3. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности – СПб., 2001.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 16**

**Выполнение теста: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания об основных источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов.

- освоить уменияприменять техники и приемы эффективного общения.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** тестовый материал,бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Этот тест исследует особенности ваших обычных установок, проявляющихся во время проведения различных переговоров, в которых вы вместе с вашими оппонентами должны прийти к тому или иному варианту договорённостей. Это могут быть переговоры бытового, учебного, производственного характера; вы можете выступать в них как личность или как представитель определённой социальной группы – но так или иначе ситуация переговоров имеет черты ситуации конфликта.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Заполнение тестовых бланков.
3. Анализ полученных результатов тестирования и их интерпретация.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Определить уровень конфликтности. Ответить на вопросы теста. Определить результат с помощью «ключа».
2. Определить особенности реагирования в конфликтной ситуации (типы реагирования в конфликтной ситуации по Томасу). Ответить на вопросы теста.
3. Определить результат с помощью «ключа».
4. Заполнить таблицу 1, 2.
5. Проведите интерпретацию полученных результатов и проанализируйте.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие стратегии поведения в конфликтах выделяет К. Томас?

2. Дайте определение понятию «Конфликтность».

3. Для чего может быть использована данная методика исследования?

***Литература:***

1. И. В. Киршева, Н. В. Рябчикова. [Психология личности: тесты, опросники, методики](https://psytests.org/book/kirsheva-ryabchikova.html). М.: Геликон, 1995
2. Обозов Н.Н. Психология конфликта. Издательство: ЛНПП «Облик», 2009. 48 с.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 17**

**Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания оисточниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов.

- освоить умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

-формировать компетенции: ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Любой конфликт независимо от его причины, природы, уровня развития может быть разрешен с использованием определенной последовательности действий. Алгоритм – это последовательно выполненные шаги для достижения наиболее благоприятного исходя из конфликтной ситуации. Фактически, это обобщенная модель, которая должна помочь разрешить конфликт с минимальными потерями (максимальной выгодой). Используя полученные на лекции знания, проведите анализ конфликтной ситуации, а также смоделируйте и найдите эффективный способ разрешения конфликта.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Анализ конфликтных ситуаций.
3. Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Проанализировать конфликтную ситуацию по следующему алгоритму: участники конфликта, предмет, объект, предконфликтная ситуация, инцидент, возможные конфликтогены.

2. Определить возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определить и описать стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4.Оценить эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определить возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации.

***Контрольные вопросы*:**

1. Понятие и виды конфликта.

2. Динамика поведения в конфликте.

3. Способы разрешения конфликтов.

***Литература:***

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб., 2000. – 464с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 18**

**Интерпретация типов конфликтных личностей.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания ролей и ролевых ожиданий в общении, виды социальных взаимодействий.

- освоить уменияприменять техники и приемы эффективного общения в деятельности.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Классификацию акцентуаций разработал немецкий психиатр Карл Леонгард в 1968 году. Опираясь на его труды и исследования русского психиатра Петра Ганнушкина, советский психиатр Андрей Личко создал собственную типологию личности.

Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

***Содержание практического занятия***

1. Студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, составляют таблицы конфликтных психотипов и определяют пути коррекции поведения.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и заполните на бланке графы для ответов в соответствии с вашим мнением.
2. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов по каждой шкале.
3. Используя образцы, переведите сырые баллы в стандартизированные.
4. Проведите интерпретацию полученных результатов.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие конфликтные психотипы существуют?

***Литература:***

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб., 2000. – 464с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 19**

**Составление таблицы конфликтных психотипов.**

**Цель и задачи работы:**

-закрепить знания ролей и ролевых ожиданий в общении, приемы саморегуляции в процессе общения.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в деятельности.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Классификацию акцентуаций разработал немецкий психиатр Карл Леонгард в 1968 году. Опираясь на его труды и исследования русского психиатра Петра Ганнушкина, советский психиатр Андрей Личко создал собственную типологию личности. На основе лекционного материала и прошлого практического занятия составьте таблицы конфликтных психотипов.

***Содержание практического занятия***

1. Студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, составляют таблицы конфликтных психотипов и определяют пути коррекции поведения.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Проведите интерпретацию полученных ранее результатов тестирования.
2. Составьте таблицу в тетради по конфликтным психотипам.
3. Опишите каждый психотип в соответствии с предложенной схемой: название типа - основные жизненные приоритеты – наиболее частые причины конфликта – особенности протекания конфликта.
4. Опишите примеры вариантов корректировки конфликтного поведения.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие психотипы наиболее опасны?
2. Динамика конфликта?
3. Как можно регулировать поведение конфликтных психотпов?

***Литература:***

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб., 2000. – 464с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 20**

**Моделирование поведения в конфликтном взаимодействии.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания основных приемов саморегуляции в процессе общения.

-освоить уменияиспользовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Модель конфликта описывает закономерности того, как люди склонны чувствовать, думать и действовать в контексте конфликта и опасности. Более конкретно, он описывает модели самозащиты и модели обработки информации, которые люди используют, когда сталкиваются с угрозой, страхом и опасностью.Выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Моделирование поведения в конфликтной ситуации.
3. Обсуждение и поиск способов разрешения конфликта.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Изучите литературу по теме «конфликтное взаимодействие».
2. Разделитесь на группы и выберите ситуацию для её разыгрывания.
3. Примите участие в игре-практикуме:

Ситуация №1. Класс условно разделен на две микрогруппы (группировки), в которых и там и там, есть сильные лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, за учительское уважение, за авторитет перед классом, за первенство. Все это выражается на уроках в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга. На переменах – «стычки», ссоры и даже были случаи драк. Эта ситуация напрягает весь класс. Как ребята конструктивно могут разрешить данную ситуацию?

Ситуация №2. В класс пришла новая девочка. Очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учиться, отличается неординарностью и своеобразностью. Девочка сразу же заняла ведущие позиции передодноклассниками – мальчишками.Естественно девчонкам в классе эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек. Как добиться понимания?

1. Рассмотрите способы выхода из конфликта.
2. Обсудите конфликтную ситуацию в группе и предложите выход из этой ситуации.

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое модель конфликта?
2. Какие основные модели поведения личности в конфликтной ситуации выделяют?

***Литература:***

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб., 2000. – 464с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 21**

**Анализ тактик поведения в конфликте.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

- освоить умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, т.е. могут прогнозировать действия противоположной стороны. Это позволяет расширить сферу применяемых стилей и тактик поведения с «коррекцией» на особенности оппонента.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Анализ конфликтных ситуаций.
3. Анализ тактик поведения в конфликте.
4. Обсуждение.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Ознакомьтесь с основными тактиками поведения в конфликте.
2. Проанализировать конфликтную ситуацию по следующему алгоритму: участники конфликта, предмет, объект, предконфликтная ситуация, инцидент, возможные конфликтогены.
3. Определите наиболее эффективные стратегии поведения участников конфликта и опишите их.
4. Определите возможные плюсы и минусы существующих стратегий поведения в конфликтной ситуации.
5. Обсудите в группе эффективность каждой стратегии поведения.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие стратегии поведения в конфликте вы знаете?
2. Опишите наиболее эффективные стили поведения?

***Литература:***

1. Громова О.Н. Конфликтология. – М., 2006.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000.
3. Обозов Н.Н. Психология конфликта и способы его разрешения. – Л., 2007.
4. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск, 2006.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценкикаждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 22**

**Эмоции в конфликте и управление ими.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о приемах саморегуляции в процессе общения.

- освоить умениеиспользовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Любой конфликт - это одно из проявлений человеческой активности. А любые проявления человеческой активности сопровождаются эмоциональными переживаниями:

Характер переживаний человека в межличностном конфликте определяется его эмоциональностью, включающей доминирующий тип реагирования, связанного с устойчивыми личностными чертами;

В конфликте действуют особые эмоциональные механизмы.Вся личность человека, его мотивационные, познавательные процессы, воля начинают функционировать в режиме конфликта.Эмоциональные процессы регулируют эту перестройку и функционирование с точки зрения полезности-вредности для организма на всех уровнях.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания.
2. Разработка рекомендаций по управлению эмоциями.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Проанализировать психологическую литературу.
2. Рассмотреть понятие эмоций, их формы и функций.
3. Рассмотреть значимость контроля выражения эмоций.
4. Составить рекомендации по управлению эмоциями в конфликтной ситуации на основе теоретических знаний.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какое значение имеет управление эмоциями?
2. Какие рекомендации вы дали?

***Литература:***

1. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб., 2001.
2. Ложкин В.Г., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. – Киев: МАУП, 2000. – 256 с
3. Лук А.Н. Эмоции и личность. – М.: Академия, 2006. – 175с.
4. Мириманова М.С.  Конфликтология – М: Издательский центр «Академия», 2003

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценкикаждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 23**

**Апробация стратегии поведения в конфликте Томаса-Киллмена.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания об источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов.

- освоить умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; объективно оценивать результаты исследования.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** листы формата А4, карандаши.

***Краткие теоретические сведения*.**

На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, т.е. могут прогнозировать действия противоположной стороны. Это позволяет расширить сферу применяемых стилей и тактик поведения с «коррекцией» на особенности оппонента. С помощью методики Томаса - Киллмена определите характерные лично для вас особенности поведения в конфликтной ситуации.

***Содержание практического занятия***

1. Проведение тестирования.
2. Обработка результатов.
3. Интерпретация и анализ.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. С помощью методики Томаса - Киллмена определите характерные лично для вас особенности поведения в конфликтной ситуации.
2. Проведите обработку результатов следуя инструкции.
3. Интерпретируйте полученные результаты используя примеры описания стилей стратегий.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие стратегии поведения в конфликте вы знаете?
2. Опишите наиболее эффективные стили поведения?
3. Как можете применить данную методику в своей профессии?

***Литература:***

1. Громова О.Н. Конфликтология. – М., 2006.
2. Обозов Н.Н. Психология конфликта и способы его разрешения. – Л., 2007.
3. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск, 2006.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 24 - 25**

**Тренинг «Личные границы».**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения.

-формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** чистые листы формата А4, ручки, карандаши цветные.

***Краткие теоретические сведения*.**

Психологические границы — это наше внутреннее ощущение, которое помогает нам отделять «я» от «не я», разделять свое и не свое, то, что мы разрешаем и не разрешаем делать другим в отношении себя, а также про осознание других людей такими же носителями отдельного «я». Это уже про личные границы других людей.

Условно личные границы можно разделить на две больших группы: психологические и физические.

***Содержание практического занятия***

1. Организационный момент, вступление.
2. Основная часть, углубленные упражнения:

-Выполните упражнения: «Нарушение личной границы», «Я и мир вокруг меня», «Границы моей личности»,«Слепец и поводырь»,«Как отстоять свои личные границы».

1. Обратная связь.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Сядьте в круг и поздоровайтесь с другими участниками тренинга, затем выслушайте основные правила.
2. Выполните упражнение: «Нарушение личной границы». Два человека стоят друг напротив друга. Постепенно сходятся. Что чувствует каждый из вас? В какой момент хочется остановиться?Поделитесь ситуациями, когда испытывали дискомфорт в общении с другими, когда нарушались их границы.
3. Выполните упражнение: «Я и мир вокруг меня». Возьмите лист бумаги и, оставив середину пустой, нарисуйте все, что окружает их в жизни, с кем и с чем им приходиться общаться, взаимодействовать — то есть социальный мир. Затем в центре они изобразите себя.
4. Выполните упражнение: «Границы моей личности». Нарисуйте свое личное пространство в виде какого-нибудь образа, дать этому образу название, очертить его границы.
5. Выполните упражнение: «Слепец и поводырь». Группа разбивается на пары. «Поводырь» ведет участника с завязанными глазами на другой конец комнаты, преодолевая препятствия с помощью устных рекомендаций.

Выполните упражнение:«Как отстоять свои личные границы». предложить свои варианты «отстаивания границ». Как мы можем показать, что идет нарушение границ и что за них заступать – не надо.

1. Дайте обратную связь, что вам понравилось, что запомнили, что узнали нового про себя.

***Литература:***

1. Клауд Г., Таунсенд Дж. Барьеры / Пер. с англ. СПб., 2001
2. Нартова-Бочавер С. К. Психологическое пространство личности: Монография. — М.: Прометей, 2005. — 312 с. ISBN 5-7042-1507-6

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 26**

**Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знанияэтических принципов общения.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

- формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Мораль включает в себя моральные нормы, моральные принципы, нравственные идеалы, моральные критерии и др.  Особенностью морали является то, что она регулирует поведение и сознание людей во всех сферах жизни (производственная деятельность, быт, семейные, межличностные и другие отношения). Мораль распространяется также на межгрупповые и межгосударственные отношения.

Профессиональная этика - это специфический нравственный кодекс людей определенной профессии. Каждая профессия предъявляет к людям, которые ее выбрали, соответствующие моральные требования, порождает особые нравственные проблемы.

Используязнания, полученные на лекции, разработать этические нормы своей профессиональной деятельности.

***Содержание практического занятия***

1. Разработка свода этических норм будущей профессии.

2. Обсуждение полученных работ.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Подготовка плана своей работы.

2. Используя лекционный материал, подготовьте свод эстетических норм вашей будущей профессии.

3. Представьте свои этические нормы профессиональной деятельности на обсуждении.

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое этические нормы, мораль?

2. Дайте определение профессиональной этики.

***Литература:***

1. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва; Москва: Издательский Дом "ФОРУМ": ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений.
2. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений – М., 2018.
3. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. /М.Академия, 2018.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 27**

**Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знанияэтических принципов общения.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

- формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Профессиональная этика - это специфический нравственный кодекс людей определенной профессии. Каждая профессия предъявляет к людям, которые ее выбрали, соответствующие моральные требования, порождает особые нравственные проблемы. Они выражают общие деловые цели и ценности, которые должны разделять все участники общения.

Используя знания,полученные на лекционном занятии, сформулировать принципы делового этикета в профессиональной среде.

***Содержание практического занятия***

1. Сформулировать принципы делового этикета в профессиональной среде.

2. Обсуждение полученных работ.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Подготовка плана своей работы.

2. Используя лекционный материал, сформулируйте принципы делового этикета.

3. Опишите их значение в профессиональной среде.

4. Представьте сформулированные принципы на обсуждении.

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое деловая этика?

2. Дайте определение профессиональной этики.

3. Какие принципы вы сформулировали?

***Литература:***

1. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва; Москва: Издательский Дом "ФОРУМ": ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений.
2. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений – М., 2018.
3. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. /М.Академия, 2018.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Здание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 28**

**Дискуссия на тему: «Как внешний вид человека влияет на его успехи в профессиональной деятельности?»**

**Цель и задачи работы:**

-закрепить знаниятехник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения.

-освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

- формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Используязнания,полученныена лекционном занятии, принять участие в дискуссии на тему: «Как внешний вид человека влияет на его успехи в профессиональной деятельности».

***Содержание практического занятия***

1. Проведение дискуссии на тему: «Как внешний вид человека влияет на его успехи в профессиональной деятельности».

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Ознакомление с теоретической частью задания, вспомнить что такое имидж, какие элементы имиджа рассматриваются.
2. Принять участие в дискуссии: выразить свою точку зрения, мнение и аргументы.
3. Выслушать сообщения других участников дискуссии.
4. Составить рекомендации к внешнему облику делового человека для: повседневной работы, приемов и встреч, неформальных ситуаций.
5. Подвести итоги дискуссии.

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое кинетика?
2. Какие тенденции современной моды прозвучали во время дискуссии?
3. Какие рекомендации внешнего облика вы дали для делового человека?

***Литература:***

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов: книга / В. Биркенбил. – СПб.: Питер. Пресс, 2008.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие для студентов вузов/Автор – составитель И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
3. Ушакова Н.В. Имиджеология: учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. – М.: Издательство-торговая корпорация «Дашков и К», 2009.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 29**

**Формирование навыков эффективного общения через средства электронной коммуникации.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания видов социального взаимодействия; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

- формирование умений применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

- формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:**компьютер, интернет, бланки с образцами.

***Краткие теоретические сведения*.**

На сегодняшний день в сети Интернет существует множество разнообразнейших сервисов, обеспечивающих работу со всеми типами ресурсов. Специфика деловой коммуникация в сети Интернет: синхронность; вербализация; эмоциональная бедность. И представлена она в Интернете следующими жанрами: Электронная почта (e-mail), которая обеспечивает возможность не только обмениваться текстовыми сообщениями между неограниченным числом абонентов, но и пересылать прикреплённые файлы.

***Содержание практического занятия***

1. Составление делового письма.

2. Отправка письма по электронной почте.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Составить текст делового письма, используя образец.

-Уточнить целесообразность.

-Сформулировать цель письма.

-Составить четкое представление об адресате.

-Составить план письма (отвечаем на вопросы: кто? что? когда? где?).

-Обеспечить деловой стиль.

-Обеспечить однозначность понимания адресатом послания.

-Рекомендуется поставить себя на место адресата и ответить на вопрос, понятно ли письмо?

-Письмо нужно направлять на имя того руководителя, от кого Вы это письмо получили.

-Если Вы ждали ответа, и он важен для вас, не забудьте поблагодарить за своевременный ответ в ваш адрес.

2. Открыть электронную почту и отправить письмо по указанному адресу.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие виды деловой переписки существуют?

2. Как можно отличить внутренне и внешнее деловое письмо?

***Литература:***

1. Сидоренко Е. В. Межличностное общение / Е. В. Сидоренко, Н. Ю. Хрящева // Психология: учебник / под ред. А. А. Крылова. Москва: Проспект, 1998. 365 с.
2. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е. В. Сидоренко. Санкт-Петербург: Речь, 2002. 256 с.
3. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. Санкт-Петербург: Речь, 2003. 208 с.
4. Сопер Поль Л. Основы искусства речи / Поль Л. Сопер. Ростов-наДону: Феникс, 1998. 448 с.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 30**

**Развитие навыков культуры разговора по телефону.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания оприемах саморегуляции в процессе общения; видах социального взаимодействия; механизмах взаимопонимания в общении.

- освоить уменияиспользовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

- формировать компетенции:ОК 01-05, ОК 09.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Этикет представляет свои требования и к общению по телефону, в том числе и по мобильному. Неприличен не разговор по мобильному аппарату, а игнорирование окружающих, создание для них помех, неловкой ситуации.

***Содержание практического занятия***

1. Изучение теоретической части работы.

2. Выполнение задания «Такие разные приветствия».

3. Разыгрывание ситуаций.

4. Выполнение упражнения «Трудный собеседник».

5. Обратная связь.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Изучение теоретической части работы. Правила звонков.

2. Выполнение задания «Такие разные приветствия». Необходимо смоделировать приветствия соответственно заведениям: колледж, гараж сельскохозяйственной техники, ресторан, стадион, барбершоп, приемная комиссия академии и т.д.

3. Разыграть ситуации. Ситуация первая. Вы очень заняты, а вам звонят. Возникает проблема: брать или не брать трубку? У вас срочная работа, а телефон постоянно отвлекает вас. Более того, телефон звонит почти непрерывно, а вам некогда взять даже трубку.

Ситуация вторая. У вас в кабинете посетитель. Идёт деловой разговор, а вам в это время звонят. Как быть? Кому отдать предпочтение? – телефону или посетителю? Ясно, что если вы снимете трубку, то вы проявите неуважение к посетителю. Но с другой стороны, иногда имеет особое значение телефонный разговор, особенно если вы его ждёте, и для вас он имеет огромное значение. Итак, как поступить? Разыграть два варианта.

Ситуация третья. Ваш собеседник по телефону весьма словоохотлив и затягивает разговор. Вы уже очень спешите. Как поступить в данной ситуации? Помните, что малопродуктивные и длинные разговоры – вина не только вашего собеседника, но и ваша. Вы где-то тоже были многословны. Как вежливо завершить затянувшийся разговор.

4. Выполнить упражнение «Трудный собеседник».Распределяются роли – роль «трудного собеседника» (тот, кто будет играть эту роль сам выбирает себе тип, который будет изображать, ориентируясь на уже имеющийся на доске перечень), задача второго участника – определить тип трудного собеседника и найти к нему подход (если ситуация «заходит в тупик» тренер меняет участника для того, чтобы попробовать новые «ходы» в работе с «трудным собеседником»).

5. Проведение обратной связи.

***Контрольные вопросы*:**

1. Какие фразы можно употреблять, общаясь по телефону, а какие являются нежелательными?
2. Как выяснить, с кем имеет дело, отвечающий по телефону?
3. Как вести себя, если вы не узнали того, кто вам звонит?

***Литература:***

1. Сидоренко Е. В. Межличностное общение / Е. В. Сидоренко, Н. Ю. Хрящева // Психология: учебник / под ред. А. А. Крылова. Москва: Проспект, 1998. 365 с.
2. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е. В. Сидоренко. Санкт-Петербург: Речь, 2002. 256 с.
3. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. Санкт-Петербург: Речь, 2003. 208 с.
4. Сопер Поль Л. Основы искусства речи / Поль Л. Сопер. Ростов-наДону: Феникс, 1998. 448 с.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |