|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  **«Ульяновский техникум питания и торговли»** | | |
| Наименование документа: Методические указания Условное обозначение  **ОП.04** Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006(п.п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 8.4, 8.5) | Редакция № 1Изменение № 0 | **Лист 1 из 3** |
| **Экз. №** |

**РАССМОТРЕНО**

На заседании МК

общепрофессионального, общего гуманитарного,

социально-экономического, естественно- научного,

математического цикла

Протокол №1 от 27.08.2024 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Еграшкина

***МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ***

***к выполнению контрольной работы***

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

для студентов заочного отделения

специальности **43.02.10 Туризм**

Составила преподаватель А.Г.Егорова

**Ульяновск**

**Выполнение контрольной работы по учебной дисциплине ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

Контрольная работа является документом, свидетельствующим об уровне работы и степени овладения студентом программного материала и его умением кратко и доходчиво проанализировать и изложить в письменной форме выбранную тему.

Требования к выполнению контрольной работы.

Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно в письменной форме четким и понятным почерком.

**При выполнении контрольной работы необходимо:**

1. Изучить литературу по вопросам управления, в том числе по теме работы, составить план ее написания.

2. Изложить содержание контрольной работы на 10-20 страницах, оставив поля и выделив подзаголовки в соответствии с планом работы.

3. По приводимым в работе данным (цифрам, схемам, цитатам и др.) указать ссылки на источник (название работы, издательство, год издания, страницы).

4. В конце контрольной работы привести список использованной литературы и поставить подпись и дату выполнения.

Контрольная работа считается выполненной при заполнении и ответах на все вопросы. Правильные ответы студента на не менее чем 80 % вопросов при защите контрольной работы могут зачитываться при сдаче зачета или экзамена по дисциплине.

Темы контрольных работ выбираются по начальной букве фамилии:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Начальная буква фамилии студента** | **А, Б,В** | **Г,Д,Е** | **Ж,З,И** | **К,Л,М** | **Н,О,П** | **Р,С,Т** | **У,Ф,Х** | **Ц,Ч** | **Ш,Щ,Э** | **Ю,Я** |
| **Тема контрольной работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

# ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

**Тема 1.**

- Сущность, структура, функции общения

- Средства общения

- Виды общения

- Модели общения

- Стили общения

- Уровни общения

**Тема 2.**

- Коммуникация

- Понятия «коммуникация», «коммуникативный процесс»

- Коммуникация и информация в общении

- Общение в массовой коммуникации

- Основные элементы коммуникации

- Значение коммуникативных ролей

**Тема 3.**

- Коммуникативные барьеры

- Слушание в процессе коммуникации

- Коммуникативная компетентность

- Коммуникативная личность

- Понятие и типы коммуникативной личности

- Параметры коммуникативной личности – мотивационный,

когнитивный, функционалный

- Индивидуальное и социальное в коммуникативной личности

**Тема 4.**

- Понятие социальной перцепции

- Эффекты, факторы восприятия человека человеком в процессе

общения

- Механизмы взаимопонимания в общении

- Самораскрытие и самопредъявление личности в общении

- Восприятие комплиментов, критики, замечаний в процессе

общения. Приемы и тактика нейтрализации замечаний и критики

**Тема 5.**

- Интерактивная сторона общения

- Способы взаимодействия людей в процессе общения

- Стратегия и стили взаимодействия

- Эмоции и их роль в межличностном взаимодействии

- Характеристика понятия эмоции

- Эмоциональные состояния

- Социальные эмоции и их виды

**Тема 6.**

- Формы реализации организующей функции эмоций

- Феномен личного влияния

- Способы и виды влияния

- Психологические техники и приемы влияния

- Основные приемы убеждения собеседника

- Теория аргументации

- Аргументация как способ воздействия

- Правила аргументации

- Внушение и заражение

**Тема 7.**

- Степень осознанности и условия эффективности внушающего

воздействия

- Психологическая установка в процессе внушения

- Виды психологического воздействия

- Заражение и подражание

- Психическое заражение. Механизм психического заражения

- Влияние группы на взгляды и поведение человека

**Тема 8.**

- Манипуляции в общении

- Понятие манипуляция

- Техника и приемы манипулирования

- Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром)

- Распознавание манипуляции и защита от нее

**Тема 9.**

- Вербальные средства общения

- Вербальное общение. Функции человека как субъекта общения

- Речь как важнейшее средство общения

- Темп. Интонация. Голос. Риторика

**Тема 10.**

- Невербальные средства общения

- Функции невербального поведения в структуре общения

- Основные каналы невербальной коммуникации

- Основные кластеры жестов (открытость-закрытость,

уверенность-неуверенность, честность-ложь и т. д.)

- Информация, которую можно получить в процессе анализа

невербального поведения

- Сложности интерпретации невербального поведения

1. **Рекомендуемая литература**

Основные источники

1. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: https://urait.ru/bcode/494394

2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153- 7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

https://urait.ru/bcode/492887.

Дополнительные источники

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: https://urait.ru/bcode/489271

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-10838-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

https://urait.ru/bcode/494390.

Справочно-библиографические, периодические издания, в т.ч. российские

журналы:

1. Научный психологический журнал НГУ «Reflexio»

https://journal.nsu.ru/index.php/reflexio/index

2. Конфликтология / Nota Bene. Журнал. https://e-notabene.ru/knt/

3. Конфликтология. Научно-практический журнал.

https://www.cdfconflict.com/zhurnal-konfliktologiya

Информационные ресурсы сети Интернет

1. http://xn--n1aacdhgi.xn--80acgfbsl1azdqr.xn--p1ai/ - Сайт центра социальнопсихологической помощи детям и молодежи «Форпост»

2. https://psi.mchs.gov.ru/ - Сайт ЦЭПП МЧС России

3. http://www.conflictology.spb.ru/. Медиация и практическая конфликтология».

Сайт петербургских конфликтологов-практиков