

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.08.2019 22:51:41
Уникальный идентификатор документа:
71183e1134ef9fa69b206d480271b5c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**политехнический колледж филиала федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»
в п. Яблоновском**

Методические указания по организации изучения дисциплины

«Психология общения»

для студентов очной и заочной формы обучения

п. Яблоновский, 2019

УДК 159.923.3(07)
ББК 88.5 М-54

Методические указания по организации изучения дисциплины
Психология общения

Составитель: преподаватель первой категории Л.А.Ганиева

Методические указания для обучающихся очной формы по организации изучения дисциплины Психология общения определяют порядок организации внеаудиторной работы обучающихся по изучаемой дисциплине и предназначены для студентов специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

Одобрено предметной цикловой комиссией гуманитарных дисциплин

Председатель ПЦК Н.Д. Хун

Введение

Методические указания по изучению дисциплины Психология общения представляют собой комплекс указаний и разъяснений, позволяющих обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. При разработке указаний преподаватель исходит из того, что часть курса может изучаться обучающимися самостоятельно. Цель данных методических указаний – помочь обучающимся усвоить знания, предусмотренные учебной программой.

1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» относится к вариативной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

Цели:

- на основе научных подходов к изучению психологии общения сформировать у студентов представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности;
- выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации;

Задачи:

- дать студентам научно-обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

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

ОК-2- Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

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.

3. Структура и содержание учебной дисциплины

Вид учебной работы	Количество часов (всего)	В 3 семестре	Во 2 семестре
	ОФО	ОФО	ЗФО
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	51	51	10
в том числе:			
теоретические занятия (Л)	45	45	8
практические занятия (ПЗ)	6	6	2
Самостоятельная работа обучающихся (СРС) (всего)	16	16	61
консультации	4	4	
Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет		Диф. зач.	
Общая трудоемкость	71	71	

Наименование разделов дисциплины	Содержание учебного материала	Коды формируемых компетенций, осваиваемых знаний и умений

<p>Раздел 1. Общение как процесс</p>	<p>Определение общения. Общение и социальные отношения. Общение как деятельность. Единство деятельности, общения и познания Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.</p>	<p>ОК-1- ОК-9</p>
<p>Раздел 2. Личность в процессе общения</p>	<p>Понятие о личности в психологии. Психологическая структура личности. Характеристика основных структурных элементов личности. Подструктура биологических, конституциональных свойств. Подструктура форм отражения. Подструктура направленности. Общение как восприятие людьми друг друга. Психология воздействия в общении. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения. Условия эффективности и технологии убеждающего воздействия. Общение в группе. Виды социальных взаимодействий. Влияние структуры группы на процесс общения. Групповая динамика и процессы общения.</p>	<p>ОК-1- ОК-9</p>
<p>Раздел 3. Коммуникации в общении</p>	<p>Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения Общение как восприятие людьми друг друга. Психология воздействия в общении. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения. Условия эффективности и технологии убеждающего воздействия. Коммуникации в общении Роль невербального поведения и его</p>	<p>ОК-1- ОК-9</p>

	<p>влияния на процесс общения Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Элементы невербального общения. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретации. Элементы невербального общения. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретации.</p> <p>Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения Речь как средство коммуникации. Диалог как форма общения. Виды вопросов, их роль в процессе общения Виды слушания: рефлексивное и нереплексивное. Техники рефлексивного слушания: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование Правила эффективной обратной связи Организация как коммуникативная сеть. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Коммуникативные барьеры и нововведения в организации. Формальные и неформальные каналы коммуникации. Типы коммуникативных связей в группе.</p>	
<p>Раздел 4. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</p>	<p>Понятие конфликта, его структура. Причины конфликтов в организации Типы внутригрупповых конфликтов. Этапы возникновения и развития конфликта. Предупреждение и прогнозирование конфликтов. Способы управления конфликтами Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Рекомендации по наиболее эффективному использованию стратегий в ситуациях общения.</p>	<p>ОК-1- ОК-9</p>
<p>Раздел 5. Этические формы и модели делового</p>	<p>Понятие морали. Общечеловеческое значение моральных основ. Понятие этики. Этика в неформальном общении. Правила поведения в служебной обстановке. Корпоративная этика.</p>	<p>ОК-1- ОК-9</p>

общения	<p>Нарушение этических норм. Этические принципы проведения деловой беседы. Принципы ведения беседы. Этапы проведения беседы (подготовительный, основной, заключительный). Анализ результатов беседы. Психологические особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам, этапы, техники и приемы ведения деловых переговоров. Тактические приемы, применяемые на переговорах.</p>	
---------	--	--

4. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2019. - 437 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433403>

2. Леонов, Н. И. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. И. Леонов. - Москва: Юрайт, 2019. - 193 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430170>

Дополнительная литература:

3. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. - Москва: Юрайт, 2019. - 492 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444278>

4. Бороздина, Г. В. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2019. - 463 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433552>

5. Садовская, В. С. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. - Москва: Юрайт, 2019. - 169 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437159>

Интернет - ресурсы:

1. http://kabmir.com/psihologija/psihologija_obshhenija.html
2. http://www.mlmv.com/news_1199.html

5. Методические указания обучающимся при изучении дисциплины

Изучение дисциплины ведется с помощью методических указаний по организации самостоятельной работы обучающегося, контрольно-измерительных средств, литературы, рекомендованной для изучения. обучающимся желательно иметь у себя основные материалы из списка рекомендованной литературы и изданные филиалом учебно-методические пособия. В ходе учебы обучающийся обязан активно использовать все формы обучения – посещать лекции, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Процесс изучения дисциплины включает в себя:

1. Работу под руководством преподавателя (лекции, консультации преподавателя по подготовке докладов, решению ситуаций, консультации преподавателя по вопросам, в которых обучающийся не смог разобраться самостоятельно, и консультация преподавателя перед зачетом

2. Самостоятельную работу обучающегося (проработка текстов лекций, самостоятельный поиск и изучение научной литературы, написание докладов, конспектов, рефератов, подготовку мультимедийных презентаций, поиск информации в Интернете, подготовка к зачету).

Составление конспекта – вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами.

1. Внимательно прочитать текст.

2. Выделить главную идею и озаглавить текст.

3. Разделить материал на части, выделить главную мысль каждой части.

4. Записать названия смысловых частей в форме плана в левом рабочем поле конспекта;

5. Прочитать текст во второй раз.

6. Сформулировать тезисы конспекта и записать их в центральном поле конспекта. Помнить, что тезисы - это мысли, содержащие главную информацию о содержании смысловых частей. Они не должны быть многословными.

7. Определить ключевые понятия, которые необходимо включить в конспект.

8. Написать источник конспектирования (название, автор);

10. В конце конспекта сделать вывод, к которому вы пришли, проработав текст.

Требования к оформлению доклада

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы.

План составления доклада:

1. Изучить тему.

2. Составить доклад по плану.

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблема и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;

– намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Существует несколько стилей изложения, например, разговорный стиль, канцелярский и т.п. Студенческий доклад должен быть изложен языком науки. Это предполагает выполнение определенных требований.

В ходе научного доклада необходимо показать, насколько хорошо автор знаком с фундаментальными трудами по избранной теме, продемонстрировать владение методологией исследования, показать, что результат исследования есть результат широкого обобщения, а не подтасовка случайных фактов.

Доклад начинается с научной актуальности темы, затем дается обзор предшествующих работ и, наконец, формулируется тезис – мысль, требующая обоснования.

В качестве тезиса могут выступать:

а) новые неизвестные факты;

б) новые объяснения известных фактов;

в) новые оценки известных фактов.

Специфика доклада как устного сообщения:

Поскольку доклад – это устное выступление, он отличается от письменных работ (рефератов, курсовых и дипломных работ). Для этого нужно соблюдать определенные правила:

Во-первых, необходимо четко соблюдать регламент.

Для того чтобы уложиться в отведенное время необходимо:

а) тщательно отобрать факты и примеры, исключить из текста выступления все, не относящееся напрямую к теме;

- б) исключить все повторы;
- в) весь иллюстративный материал (графики, диаграммы, таблицы, схемы) должен быть подготовлен заранее;
- г) необходимо заранее проговорить вслух текст выступления, зафиксировав время и сделав поправку на волнение, которое неизбежно увеличивает время выступления перед аудиторией.

Во-вторых, доклад должен хорошо восприниматься на слух.

Это предполагает:

- а) краткость, т.е. исключение из текста слов и словосочетаний, не несущих смысловой нагрузки;
- б) смысловую точность, т.е. отсутствие возможности двойного толкования тех или иных фраз;
- в) отказ от неоправданного использования иностранных слов и сложных грамматических конструкций.

И, наконец, главное: слушателю должна быть понятна логика изложения.

С этой целью перед тем, как закончить доклад, желательно очень кратко повторить алгоритм (ход рассуждений), с помощью которого автор пришел к окончательным выводам.

Необходимо постоянно поддерживать контакт с аудиторией.

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в одном или нескольких источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферат состоит из нескольких частей:

- титульный лист (оформляется по требованиям учебного заведения);
- оглавление (содержание) требует наличие номеров страниц на каждый раздел реферата;
- введение;
- основная часть, состоящая из глав;
- заключение;
- список использованной литературы.

Во введении объясняется:

1. Почему выбрана такая тема, чем она важна (личное отношение к теме (проблеме), чем она актуальна (отношение современного общества к этой теме (проблеме), какую культурную или научную ценность представляет (с точки зрения исследователей, ученых);

2. Какая литература использована: исследования, научно-популярная литература, учебная, кто авторы...

3. Из чего состоит реферат (введение, количество глав, заключение, приложения. Клише: “Во введении показана идея (цель) реферата. Глава 1 посвящена., во 2 главе ... В заключении сформулированы основные выводы...”)

4. Основная часть реферата состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Каждый из разделов рассматривает какую-либо из сторон основной темы. Утверждения позиций подкрепляются доказательствами, взятыми из литературы (цитирование, указание цифр, фактов, определения)

5. Если доказательства заимствованы у автора используемой литературы - это оформляется как ссылка на источник и имеет порядковый номер.

6. Ссылки оформляются внизу текста под чертой, где указываются порядковый номер ссылки и данные книги или статьи. В конце каждого раздела основной части обязательно формулируется вывод.

7. В заключении (очень кратко) формулируются общие выводы по основной теме, перспективы развития исследования, собственный взгляд на решение проблемы и на позиции авторов используемой литературы, о своем согласии или несогласии с ними.

8. Список литературы составляется в алфавитном порядке в конце реферата по определенным правилам.

4. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2019. - 437 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433403>

2. Леонов, Н. И. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. И. Леонов. - Москва: Юрайт, 2019. - 193 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430170>

Дополнительная литература:

3. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. - Москва: Юрайт, 2019. - 492 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444278>

4. Бороздина, Г. В. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2019. - 463 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433552>

5. Садовская, В. С. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. - Москва: Юрайт, 2019. - 169 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437159>

Интернет - ресурсы:

1. http://kabmir.com/psihologija/psihologija_obshhenija.html

2. http://www.mlmv.com/news_1199.html

5. Методические указания обучающимся при изучении дисциплины

Изучение дисциплины ведется с помощью методических указаний по организации самостоятельной работы обучающегося, контрольно-измерительных средств, литературы, рекомендованной для изучения. обучающимся желательно иметь у себя основные материалы из списка рекомендованной литературы и изданные филиалом учебно-методические пособия. В ходе учебы обучающийся обязан активно использовать все формы обучения – посещать лекции, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Процесс изучения дисциплины включает в себя:

2. Работу под руководством преподавателя (лекции, консультации преподавателя по подготовке докладов, решению ситуаций, консультации преподавателя по вопросам, в которых обучающийся не смог разобраться самостоятельно, и консультация преподавателя перед зачетом

2. Самостоятельный поиск работы обучающегося (проработка текстов лекций, самостоятельный поиск и изучение научной литературы, написание докладов, конспектов, рефератов, подготовку мультимедийных презентаций, поиск информации в Интернете, подготовка к зачету).

Составление конспекта – вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами.

1. Внимательно прочитать текст.

2. Выделить главную идею и озаглавить текст.

3. Разделить материал на части, выделить главную мысль каждой части.

4. Записать названия смысловых частей в форме плана в левом рабочем поле конспекта;

5. Прочитать текст во второй раз.

6. Сформулировать тезисы конспекта и записать их в центральном поле конспекта.

Помнить, что тезисы - это мысли, содержащие главную информацию о содержании смысловых частей. Они не должны быть многословными.

7. Определить ключевые понятия, которые необходимо включить в конспект.

8. Написать источник конспектирования (название, автор);

10. В конце конспекта сделать вывод, к которому вы пришли, проработав текст.

Требования к оформлению доклада

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы.

План составления доклада:

1. Изучить тему.

2. Составить доклад по плану.

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблема и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;

– намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Существует несколько стилей изложения, например, разговорный стиль, канцелярский и т.п. Студенческий доклад должен быть изложен языком науки. Это предполагает выполнение определенных требований.

В ходе научного доклада необходимо показать, насколько хорошо автор знаком с фундаментальными трудами по избранной теме, продемонстрировать владение методологией исследования, показать, что результат исследования есть результат широкого обобщения, а не подтасовка случайных фактов.

Доклад начинается с научной актуальности темы, затем дается обзор предшествующих работ и, наконец, формулируется тезис – мысль, требующая обоснования.

В качестве тезиса могут выступать:

а) новые неизвестные факты;

б) новые объяснения известных фактов;

в) новые оценки известных фактов.

Специфика доклада как устного сообщения:

Поскольку доклад – это устное выступление, он отличается от письменных работ (рефератов, курсовых и дипломных работ). Для этого нужно соблюдать определенные правила:

Во-первых, необходимо четко соблюдать регламент.

Для того чтобы уложиться в отведенное время необходимо:

а) тщательно отобрать факты и примеры, исключая из текста выступления все, не относящееся напрямую к теме;

б) исключить все повторы;

в) весь иллюстративный материал (графики, диаграммы, таблицы, схемы) должен быть подготовлен заранее;

г) необходимо заранее проговорить вслух текст выступления, зафиксировав время и сделав поправку на волнение, которое неизбежно увеличивает время выступления перед аудиторией.

Во-вторых, доклад должен хорошо восприниматься на слух.

Это предполагает:

а) краткость, т.е. исключение из текста слов и словосочетаний, не несущих смысловую нагрузку;

б) смысловую точность, т.е. отсутствие возможности двоякого толкования тех или иных фраз;

в) отказ от неоправданного использования иностранных слов и сложных грамматических конструкций.

И, наконец, главное: слушателю должна быть понятна логика изложения.

С этой целью перед тем, как закончить доклад, желательно очень кратко повторить алгоритм (ход рассуждений), с помощью которого автор пришел к окончательным выводам.

Необходимо постоянно поддерживать контакт с аудиторией.

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в одном или нескольких источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферат состоит из нескольких частей:

- титульный лист (оформляется по требованиям учебного заведения);

- оглавление (содержание) требует наличие номеров страниц на каждый раздел реферата;

- введение;

- основная часть, состоящая из глав;

- заключение;

- список использованной литературы.

Во введении объясняется:

9. Почему выбрана такая тема, чем она важна (личное отношение к теме (проблеме), чем она актуальна (отношение современного общества к этой теме (проблеме), какую культурную или научную ценность представляет с точки зрения исследователей, ученых);

10. Какая литература использована: исследования, научно-популярная литература, учебная, кто авторы...

11. Из чего состоит реферат (введение, количество глав, заключение, приложения. Клише: “Во введении показана идея (цель) реферата. Глава 1 посвящена., во 2 главе ... В заключении сформулированы основные выводы...”)

12. Основная часть реферата состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Каждый из разделов рассматривает какую-либо из сторон основной темы. Утверждения позиций подкрепляются доказательствами, взятыми из литературы (цитирование, указание цифр, фактов, определения)

13. Если доказательств заимствованы у автора используемой литературы - это оформляется как ссылака на источник и имеет порядковый номер.

14. Ссылки оформляются внизу текста под чертой, где указывается порядковый номер ссылки и данные книги или статьи. В конце каждого раздела основной части обязательно формулируется вывод.

15. В заключении (очень кратко) формулируются общие выводы по основной теме, перспективы развития исследования, собственный взгляд на решение проблемы и на позиции авторов используемой литературы, о своем согласии или несогласии с ними.

16. Список литературы составляется в алфавитном порядке в конце реферата по определенным правилам.