

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Методические указания
к самостоятельной работе
и выполнению реферативных работ**

По дисциплине:

Б1.В.01.ДВ.01.01 Психология делового общения

для направления подготовки: 04.04.01 Химия

направленность «Физическая и коллоидная химия»

Квалификация выпускника, уровень подготовки:

магистр

Кафедра-разработчик:

кафедра химии

**Мурманск
2019**

Составитель - Синкевич Ирина Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент.

Методические указания к самостоятельной работе и выполнению реферативных работ рассмотрены и одобрены на заседании кафедры-разработчика

Химия

24.06.2019 протокол № 12.

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Цель изучения дисциплины:

подготовка магистров в соответствии с квалификационной характеристикой магистра и учебным планом подготовки магистров 04.04.01 Химия профиль Физическая и коллоидная химия

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов профессиональной компетентности в области психологии делового общения;
- овладение основными способами планировать и проводить переговоры с российскими и зарубежными партнерами;
- формирование ценностно-смысловых основ и технологий профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины магистр должен:

Знать:

- способы организации межличностных контактов, общения (в том числе, в поликультурной среде) и совместной деятельности участников образовательных отношений;
- способы коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности;
- способы руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- способы определять круг потенциальных партнеров организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- способы планировать и проводить переговоры с российскими и зарубежными партнерами.

Уметь:

- организовывать межличностные контакты, общение (в том числе, в поликультурной среде) и совместную деятельность участников образовательных отношений;
- коммуницировать в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности;
- руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; определять круг потенциальных партнеров организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- планировать и проводить переговоры с российскими и зарубежными партнерами.

Владеть:

- способами организации межличностных контактов, общения (в том числе, в поликультурной среде) и совместной деятельности участников образовательных отношений;
- способами коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности;
- способами руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- способами определять круг потенциальных партнеров организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- способами планировать и проводить переговоры с российскими и зарубежными партнерами

Содержание разделов дисциплины:

Сущность психологии делового общения. Психология трудового коллектива. Имидж в деловом общении. Технология и этикет делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса. Основы профессиональной конфликтологии. Психологические особенности публичного выступления. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности. Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.

Реализуемые компетенции:

УК-3; УК-5; УК-6; ПК-1-о; ПК-3-о; ПК-1-п; ПК-3-п.

Формы промежуточной аттестации:

Очная форма обучения: курс 1, семестр 2 – зачет

Планируемые результаты обучения

№ п/п	Код и содержание компетенции	Степень реализации компетенции	Этапы формирования компетенции (Индикаторы сформированности компетенций)
1.	УК-3. Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Компетенция реализуется частично	УК-3.1. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели УК-3.2. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон УК-3.4. Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям УК-3.5. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды
2.	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Компетенция реализуется частично	УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии УК-5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
3.	УК-6. Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Компетенция реализуется частично	УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на

			основе самооценки по выбранным критериям УК-6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда
4.	ПК-1-о. Способен организовывать работу коллектива по решению задач НИР и НИОКР химической направленности, готовить нормативную и отчетную документацию	Компетенция реализуется частично	ПК-1-о-1. Планирует и организует работу коллектива в рамках научных и научно-технических проектов ПК-1-о-2. Осуществляет оперативный контроль за выполнением работ и состоянием рабочих мест ПК-1-о-3. Анализирует результаты деятельности коллектива и вносит предложения по ее совершенствованию ПК-1-о-4. Разрабатывает, внедряет и осуществляет меры контроля за соблюдением подчиненными работниками производственной дисциплины, выполнением трудовых функций, регламентов, эксплуатационных инструкций ПК-1-о-5. Организует обучение подчиненных работников безопасным приемам и методам труда
5.	ПК-3-о. Способен организовывать и проводить различные мероприятия в профессиональной сфере деятельности	Компетенция реализуется частично	ПК-3-о-1. Участвует в работе локальных оргкомитетов научных и научно-практических конференций ПК-3-о-2. Участвует в организации и проведении школ молодых ученых, Фестивалей и дней науки, прочих мероприятий по популяризации науки
6.	ПК-1-п. Способен осуществлять педагогическую деятельность в рамках программ ВО, СПО и ДО	Компетенция реализуется частично	ПК-1-п-1. Проводит теоретические и практические занятия по профилю программы в рамках программ ВО (уровень бакалавриат), СПО и ДО ПК-1-п-2. Организует и управляет проектной деятельностью обучающихся ПК-1-п-3. Применяет в своей деятельности нормы профессиональной этики, обеспечивает конфиденциальность сведений о субъектах образовательных отношений, полученных в процессе профессиональной деятельности
7.	ПК-3-п. Способен осуществлять воспитательную работу, а также педагогическое сопровождение социализации и профессионального самоопределения обучающихся	Компетенция реализуется частично	ПК-3-п-1. Использует педагогически обоснованные содержание, формы, методы и приемы организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся ПК-3-п-2. Формирует позитивный психологический климат в группе и условия для доброжелательных отношений между обучающимися с учетом их принадлежности к разным этнокультурным, религиозным общностям и социальным слоям, а также различных (в том числе ограниченных) возможностей здоровья ПК-3-п-3. Осуществляет педагогическое сопровождение социализации и профессионального самоопределения обучающихся

Тематический план самостоятельной работы

№ п/п	Содержание тем самостоятельной работы	Количество часов
1	2	3
1	Введение. Сущность психологии делового общения.	8
2	Психология трудового коллектива	8
3	Имидж в деловом общении	8
4	Технология и этикет делового общения	8
5	Психологические аспекты переговорного процесса	8
6	Основы профессиональной конфликтологии	8
7	Психологические особенности публичного выступления	8
8	Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности	8
9	Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.	8
	Итого:	72

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

п\п	Библиографическое описание (название литературного источника)	Наличие		
		Электронно-библиотечная система (ЭБС)	Библиотека МГТУ (печатное издание)	Количество экземпляров печатного издания
1.	Психология и этика делового общения : учебник для вузов / [В. Ю. Дорошенко и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити, 2010. - 415 с.	-	+	10
2.	Психология и этика делового общения : учебник для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 3-е изд., перераб. и доп.- Москва : Юнити-Дана, 2000.-327с.	-	+	32
3.	Социальная психология и этика делового общения : учеб. пособие для вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, Н. А. Нартов [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. - Москва : Культура и спорт : Юнити, 1995. - 160 с.	-	+	36

Дополнительная литература

п\п	Библиографическое описание* (название литературного источника)	Наличие		
		Электронно-библиотечная система (ЭБС)	Библиотек а МГТУ (печатное издание)	Количество экземпляров печатного издания
1.	Браим, И. Н. Этика делового	-	+	5

	общения : учеб. пособие / И. Н. Браим. - Минск : Экоперспектива, 1994. - 208 с.			
2.	Искусство делового общения. Ч. 1 / Н. М. Тимченко; вступ. ст. А. В. Стешова. - Харьков : Оригинал, 1992. - 180 с.	-	+	3

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Материалы, находящиеся в свободном доступе на следующих сайтах:

<http://www.wssanalytchem.org/default.aspx>

<http://anchem.ru/>

<http://chemexpress.fatal.ru>

<http://www.chemport.ru>

<http://djvu-inf.narod.ru/nclib.htm>

<https://himya.ru/reologiya.html>

<https://link.springer.com/journal/397>

Содержание и методические указания к изучению тем самостоятельной работы

Порядок и методические указания по изучению темы:

При изучении темы необходимо:

- Изучить материалы учебников (учебных пособий)
- Ответить на вопросы для самоконтроля по теме.

Самостоятельная работа обучающихся - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой обучающихся).

Основные способы самостоятельной работы по изучению дисциплины являются:

- изучение и конспектирование первоисточников - произведений классиков психологической науки;
- чтение учебников, учебно-методических пособий, научных статей, монографий и другой учебной литературы;
- регулярное чтение журналов, газет, просмотр и прослушивание теле- и радиопередач;
- работа над конспектами лекций, их дополнение материалом из учебников (учебных пособий);
- подготовка и написание рефератов по темам изучаемой дисциплины;
- решение задач, выполнение заданий, рекомендованных (заданных) преподавателем;
- формулировка развернутых ответов на вопросы для подготовки к практическим занятиям;
- подготовка к зачету

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов;

практическим занятиям;

Правила самостоятельной работы с литературой. Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

1. При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...
2. Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).
3. Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент (или молодой ученый) будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений... Проблема лишь в том, как найти «свою» идею...
4. Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

- информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)
- усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)
- аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)
- творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких видов чтения:

- библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;
- просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;
- ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;
- изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;

- аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным для обучающихся является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Наиболее интересные мысли следует выписать;

- сформулировать и записать развернутые ответы на вопросы для подготовки к практическому занятию;
- решить задачи и тестовые задания, содержащиеся в настоящем пособии.

Особенностью изучения дисциплины является последовательность изучения и усвоения учебного материала. Нельзя переходить к изучению нового, не усвоив предыдущего, так как понимание и знание последующего в курсе базируется на глубоком знании предыдущих тем. Особое внимание должно быть обращено на усвоение содержания категорий дисциплины. Студентам целесообразно завести специальный словарь для записи содержания основных понятий. Важной формой обучения, а также этапом подготовки к практическим занятиям является самопроверка знаний. В ходе самопроверки студент должен ответить на вопросы,

рекомендованные для подготовки к практическому занятию, а также составить план-конспект развернутых ответов. Это поможет глубже усвоить пройденный материал и прочно закрепить его в памяти. Вопросы, указанные в плане практического занятия, являются наиболее существенными. Если при самопроверке окажется, что ответы на некоторые вопросы неясны, то надо вновь обратиться к первоисточникам, учебнику (учебному пособию) и восполнить пробел.

Тема: Сущность психологии делового общения

План

1. Понятие делового общения.
2. Формы и виды делового общения.
3. Особенности делового общения.
4. Общие принципы построения делового общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.
6. Психологические приемы влияния на партнера.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем состоит сущность делового общения?
2. Перечислите формы и виды делового общения. Приведите свои примеры.
3. Назовите различия между деловым и межличностным общением.
4. Какие принципы делового общения вы знаете?
5. Что понимают под деловой беседой?
6. Какие психологические приемы влияния на партнера вы знаете?

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть понятие, сущность, специфику «делового общения» и «деловая беседа». Определить особенности делового общения. Охарактеризовать общие принципы построения делового общения. Раскрыть психологические приемы влияния на партнера. Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Тема: Психология трудового коллектива

План

1. Понятия коллектив, группа.
2. Законы существования коллектива.
3. Стадии развития коллектива.
4. Жизненные циклы развития организации.
5. Понятие о корпоративной культуре организации.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем состоит отличие группы от коллектива?
2. В чем заключаются закономерности функционирования коллектива как «живого организма»?
3. Опишите стадии развития коллектива.
4. Опишите жизненные циклы развития и функционирования организации.
5. Дайте определение понятию «корпоративная культура организации».

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть понятия «коллектив», «группа». Определить законы существования коллектива. Охарактеризовать стадии развития коллектива. Раскрыть понятие о корпоративной культуре организации. Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых

будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Тема: Имидж в деловом общении

План

1. Понятие имиджа и имиджелогии.
2. Социально-психологическая природа имиджа.
3. Имидж в контексте символической коммуникации.
4. Имидж в системе индивидуального поведения и социального влияния. Категоризация и восприятие имиджа
5. Психологические типы личности, проявляющиеся в одежде.
6. Психология цвета.
7. Профессиональные стереотипы имиджа.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важен внешний вид в деловом общении?
2. Что можно сказать о человеке по внешнему виду?
3. Что цвет может сказать о характере человека?

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть понятие имиджа и имиджелогии. Определить социально-психологическую природу имиджа. Охарактеризовать имидж в контексте символической коммуникации. Раскрыть психологические типы личности, проявляющиеся в одежде. Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Тема: Технология и этикет делового общения

План

1. Значение технологии передачи информации.
2. Обмен деловой информацией.
3. Каналы восприятия информации.
4. Раппорт и подстройка.
5. Приемы управления вниманием.
6. Техника постановки вопросов. Искусство слушать.
7. Деловое общение по телефону.
8. Деловой этикет.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается технология передачи информации?
2. Перечислите наиболее распространенные затруднения в деловой практике.
3. Что представляет собой деловая информация?
4. Дайте определение понятию “передача информации”.
5. Как определить ведущую репрезентативную систему партнера?
6. Что понимают под раппортом и подстройкой в деловом общении?
7. Перечислите типы вопросов.
8. В чем особенности и сложности делового общения по телефону?
9. Сформулируйте основные правила делового этикета
10. Опишите визитную карточку делового человека.
11. В чем заключаются правила поведения делового человека на встречах и презентациях?

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть сущность понятия «этикет

делового общения». Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Тема: Психологические аспекты переговорного процесса

План

1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
2. Выслушивание партнера как психологический прием.
3. Техника и тактика аргументирования.
4. Формирование переговорного процесса.
5. Национальные стили ведения деловых переговоров.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите известные вам приемы, которые позволят расположить к себе партнера по переговорам.
2. Назовите правила ведения переговоров.
3. Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает?
4. Дайте определение понятию «аргументация».
5. Назовите приемы аргументации. Какими приемами пользуетесь вы?
6. Назовите спекулятивные методы аргументации.
7. Каковы основные положения тактики аргументирования?
8. Назовите основные правила, способствующих успеху переговоров.
9. Каковы основные особенности национальных стилей ведения переговоров?

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть сущность понятия «переговорный процесс». Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Тема: Основы профессиональной конфликтологии

План

1. Функциональное значение деловых конфликтов.
2. Причины деловых конфликтов.
3. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
4. Модель делового конфликта.
5. Последствия делового конфликта.
6. Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия.
7. Психологические способы регуляции деловых конфликтов.
8. Переговоры в конфликтной ситуации.
9. Конфликтный человек в работающей команде.
10. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов.
11. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие формы конфликтов вы знаете?
2. В чем заключаются объективные и субъективные причины деловых конфликтов?
3. Какие типы деловых конфликтов существуют в практике управления?
4. Опишите модель делового конфликта.
5. Какие негативные и позитивные последствия деловых конфликтов вы могли бы выделить?
6. Опишите технику и приемы улаживания деловых конфликтов.

7. Какие психологические способы регуляции деловых конфликтов вы знаете?
8. Опишите процедуру ведения переговоров в конфликтной ситуации.
9. Какие существуют способы управления конфликтным человеком?
10. В чем заключается функция коммуникативной рефлексии в процессе регулирования деловых конфликтов?
11. Какие действия разрешены и какие запрещены в конфликтной ситуации?

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть сущность понятия «деловой конфликт». Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Тема: Психологические особенности публичного выступления

План

1. История ораторского искусства.
2. Подготовка к выступлению.
3. Определение цели речи.
4. Планирование основной части речи и заключения.
5. Риторические приемы в публичном выступлении.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие области знаний охватывает риторика?
2. Назовите стадии риторической разработки речи.
3. Что включает в себя подготовка к выступлению?
4. Какие методы и приемы помогают завоевать внимание аудитории?
5. Какие психолого-педагогические принципы речевого воздействия используются в деловой риторике?

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть сущность понятия «ораторское искусство». Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Тема: Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности

План

1. Понятие о профессиональном стрессе.
2. Стрессовые сценарии.
3. Раздражительность в деловом общении.
4. Коммуникативная агрессия.
5. Принцип справедливости в общении.
6. Формулирование отказа в деловом общении.
7. Манипулирование в деловом общении.
8. Стресс подчинения.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем состоит содержание понятия «профессиональный стресс»?
2. Опишите динамику профессионального стресса и стрессовые сценарии.
3. В чем заключается саморегуляция работника в условиях профессионального стресса?
4. Какие формы коммуникативного стресса вы знаете?
5. Опишите психологические механизмы и формы проявления манипулирования в деловом общении.

6. В чем заключается профессиональный стресс достижения?
7. В чем заключается профессиональный стресс, связанный с конкурентными деловыми отношениями?
8. Опишите психологические особенности профессионального стресса, проявляющегося в процессе достижения успеха.
9. Какая связь существует между двумя понятиями: «деньги» и «профессиональный стресс»?

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть сущность понятия «профессиональный стресс». Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Тема: Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики

План

1. Понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”.
2. Классификация видов спора.
3. Культура спора.
4. Психологические приемы убеждения в споре.

Вопросы для самоконтроля

1. Какова сущность спора?
2. Что такое дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения?
3. Назовите факторы, влияющие на характер спора и его особенности.
4. Назовите условия эффективного спора.
5. Какие приемы воздействия существуют в споре? Какими приемами пользуетесь вы?

Методические рекомендации по изучению темы

Внимательно изучить теоретический материал. Раскрыть сущность понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”. Познакомиться со словарем психологических терминов, сделать выписки основных понятий по данной теме. При подготовке к практическому занятию ознакомиться с работами психологов, взгляды которых будут обсуждаться. Проанализировать литературные источники и обратить внимание на их субъективный характер.

Методические рекомендации по выполнению реферативных работ

Написание реферата является одним из элементов учебного плана и представляет обязательную часть самостоятельной работы студентов. Без зачетного реферата студент не допускается до сдачи зачёта по соответствующей учебной дисциплине.

Написание реферата предполагает следующую цель в процессе обучения студентов:

- дать студентам навыки самостоятельного поиска, обработки и систематизации материалов по заданной проблеме, используя научную литературу и иные источники; дать возможность получить навыки в выполнении простейшего вида научной работы;

- дать студентам первый опыт оформления научной работы, при котором учитываются наиболее значимые, обязательные элементы ГОСТ для оформления учебно-научных работ.

Студент сам выбирает тему реферата из списка, предложенного преподавателем, или формулирует ее самостоятельно, но обязательно согласовав ее с ведущим преподавателем.

Реферат следует сдать на проверку за две недели до начала сессии. В этом случае остается достаточно времени для устранения замечаний, сделанных преподавателем.

При оценке реферата опираются на следующие критерии:

- 1) сумел ли автор подобрать достаточный список литературы, необходимый для осмысления вопроса, обозначенного в качестве темы;
- 2) составил ли он логически обоснованный план, соответствующий сформулированной цели и поставленным задачам;
- 3) удалось ли ему собрать необходимый материал и осмыслить его правильно;
- 4) умеет ли автор анализировать материал;
- 5) отвечает ли реферат требованиям объективности, корректности, грамотности, логичности, аргументированности, доказательности, ясности стиля и четкости изложения;
- 6) достаточно ли обоснованы выводы, соответствуют ли они поставленным задачам;
- 7) какие методы в работе над рефератом он использовал;
- 8) насколько самостоятельно он выполнил работу;
- 9) правильно ли оформлены реферат в целом, ссылки на использованные источники, список литературы.

Общие требования к реферату

Во введении необходимо сформулировать цели и задачи работы, актуальность исследуемой проблемы.

В конце работы обязателен перечень использованной литературы, составленный в алфавитном порядке (от 3 литературных источников). Он должен быть оформлен в соответствии с действующим ГОСТ 7.1-2003. В список включаются только те источники, которые использовались при написании реферата и на которые имеются ссылки в основной части работы. Не допускается прямая переписка текстов из источников без соблюдения правил цитирования (кавычки) и соответствующих ссылок.

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. Содержание (оглавление).
3. Введение (предисловие).
4. Основной текст. (В тексте работы такой заголовок не указывается, вместо него даются названия глав и их структурных частей.)
5. Заключение.
6. Список использованных источников (литературы).

7. Приложения. (Приложение не является обязательной частью реферата, оно включается в реферат по усмотрению автора работы.)

Объем реферата – от 15 до 25 страниц печатного текста.

Работы выполняются машинописным способом или с помощью компьютера на одной стороне стандартного листа (А-4) белой односортовой бумаги через полуторный интервал. Размер левого поля 30 мм, правого - 10 мм, верхнего - 20 мм, нижнего - 20 мм; в редакторе “Word”: Times New Roman - 14. Допускается применение размера 16 (только при оформлении наименований параграфов). В случае необходимости выделения текста или слов, пользуются “полужирным” шрифтом. Применяют выравнивание по ширине и автоперенос.

Все страницы нумеруются, начиная с титульного листа (номер страницы на титульном листе не ставят). Цифру, обозначающую порядковый номер страницы, ставят посередине верхнего поля страницы.

В основном тексте реферата необходимо привести обзор патентно-информационных баз данных, проанализировать и обобщать результаты патентного поиска о физико-химических методах очистки жидких сред от загрязнений различной природы.

В списке использованных источников (литературы) необходимо указать перечень изученной патентной литературы

Перечень примерных тем рефератов

1. Психология трудового коллектива
2. Имидж в деловом общении.
3. Технология и этикет делового общения.
4. Психологические аспекты переговорного процесса.
5. Основы профессиональной конфликтологии.
6. Психологические особенности публичного выступления
7. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности.
8. Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.

Образец оформления титульного листа

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра химии

РЕФЕРАТ

по дисциплине «Психология делового общения»
на тему:

Выполнил: Ф. И. О. студента
группа

Проверил:

Мурманск
20...

Образец оформления оглавления:

Оглавление

Введение	3
1. (название 1-й части).....	4
2. (название 2-й части).....	8
3. (название 3-й части).....	12
Заключение.....	13
Список источников и литературы.....	15