

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

**Методические указания
к практическим работам**

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

Перечень практических работ

№ п/п	Наименование практических работ	Кол-во часов
1	Сущность психологии делового общения.	2
2	Психология трудового коллектива	2
3	Имидж в деловом общении	2
4	Технология и этикет делового общения	2
5	Психологические аспекты переговорного процесса	2
6	Основы профессиональной конфликтологии	2
7.	Психологические особенности публичного выступления	2
8.	Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности	2
9.	Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.	2
	Итого:	18

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.	-	+	36

	Нартов [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. - Москва : Культура и спорт : Юнити, 1995. - 160 с.			
--	---	--	--	--

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 общения : учеб. пособие / И. Н. Браим. - Минск : Экоперспектива, 1994. - 208 с.	-	+	5
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>

Практическая работа №1

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.

Практическая работа №2

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.

Практическая работа №3

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.

Практическая работа №4

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.

Практическая работа №5

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.

Практическая работа №6

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.

Практическая работа №7

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-дидактические 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.

Практическая работа №8

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.

Практическая работа №9

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.

Типовое тестовое задание

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) компромисс

8. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства

- г) эмоциональные переживания
- 9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:**
- каузальная атрибуция
 - идентификация
 - эмпатия
 - рефлексия
- 10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:**
- информационный
 - личностный
 - диалогический
 - фатический (конвенциональный)
- 11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):**
- невербальная, вербальная
 - диалогическая, монологическая, полилогическая
 - коммуникативная, интерактивная, перцептивная
 - авторитарная, демократическая, либеральная
- 12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:**
- диалогический
 - личностный
 - фатический (конвенциональный)
 - информационный
- 13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:**
- конкуренция
 - приспособление
 - компромисс
 - сотрудничество
- 14. Социальная перцепция включает в себя:**
- осознание поведения окружающих людей
 - межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
 - восприятие окружающей среды и себя
 - художественное восприятие
- 15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:**
- ритуальный
 - конформистский
 - альтруистический
 - манипулятивный

Ключи к тестовому заданию

Вариант	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1 вариант	б	г	Б	а	в	а	г	б	а	г	в	б	а	б	а

Примерный перечень вопросов для собеседования по темам практической работы

- Понятие делового общения.
- Формы и виды делового общения.
- Особенности делового общения.
- Общие принципы построения делового общения.
- Деловая беседа как основная форма делового общения.
- Психологические приемы влияния на партнера.
- Понятия коллектив, группа.
- Законы существования коллектива.
- Стадии развития коллектива.
- Жизненные циклы развития организации.
- Понятие о корпоративной культуре организации.
- Социально-психологические характеристики эффективного руководителя.
- Особенности самопрезентации при деловом общении.

14. Значение технологии передачи информации.
15. Обмен деловой информацией.
16. Каналы восприятия информации.
17. Раппорт и подстройка.
18. Приемы управления вниманием.
19. Техника постановки вопросов. Искусство слушать.
20. Деловое общение по телефону.
21. Деловой этикет.
22. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
23. Выслушивание партнера как психологический прием.
24. Техника и тактика аргументирования.
25. Формирование переговорного процесса.
26. Национальные стили ведения деловых переговоров.
27. Функциональное значение деловых конфликтов.
28. Причины деловых конфликтов.
29. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
30. Модель делового конфликта.
31. Последствия делового конфликта.
32. Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия.
33. Психологические способы регуляции деловых конфликтов.
34. Переговоры в конфликтной ситуации.
35. Конфликтный человек в работающей команде.
36. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов.
37. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации.
38. История ораторского искусства.
39. Подготовка к выступлению.
40. Определение цели речи.
41. Планирование основной части речи и заключения.
42. Риторические приемы в публичном выступлении.
43. Понятие о профессиональном стрессе.
44. Стрессовые сценарии.
45. Раздражительность в деловом общении.
46. Коммуникативная агрессия.
47. Принцип справедливости в общении.
48. Формулирование отказа в деловом общении.
49. Манипулирование в деловом общении.
50. Стресс подчинения.
51. Понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”.
52. Классификация видов спора.
53. Культура спора.
54. Психологические приемы убеждения в споре