

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

Н.А. Баранова

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией института экономики и
предпринимательства для студентов ННГУ, обучающихся по
специальности среднего профессионального образования
43.02.10 «Туризм»

Нижний Новгород

2017

УДК 159.9

ББК 88.4

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Психология делового общения». Автор: Н.А. Баранова: учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. - с. 20

Рецензент: Воробьева Ирина Васильевна - Старший специалист ООО «Корал Тревел Регионы».

В настоящем учебно-методическом пособии определены задания для самостоятельной работы и рекомендации по их выполнению. Учебно-методическое пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм»

Ответственный за выпуск:
председатель методической комиссии ИЭП ННГУ
к.э.н., доцент Летягина Е.Н.

УДК 159.9

ББК 88.4

© **Национальный исследовательский
Нижегородский государственный
Университет им. Н.И. Лобачевского, 2017**

Содержание

Введение	4
1. Пояснительная записка к методическим указаниям по выполнению самостоятельной работы	5
2. Тематика и содержание самостоятельной работы	7
3. Контроль самостоятельной работы	17
Источники литературы, подлежащие изучению	18

ВВЕДЕНИЕ

Самостоятельная работа студентов — планируемая учебная работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа студентов - это вид учебно-познавательной деятельности, состоящей в индивидуальном, распределенном во времени выполнении студентами комплекса заданий при консультационно-координирующей помощи преподавателя, ориентированной на самоорганизацию деятельности обучающихся.

Основная цель самостоятельной работы студентов состоит в овладении знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по специальности.

Задачами организации самостоятельной работы студентов являются:

- развитие способности работать самостоятельно;
- формирование самостоятельности мышления и принятия решений.
- стимулирование самообразования
- развитие способности планировать и распределять свое время

Кроме того, самостоятельная работа направлена на развитие умения обрабатывать и анализировать информацию из разных источников.

Среди функций самостоятельной работы студентов в общей системе обучения выделяют следующие:

- стимулирование к творческим видам деятельности;
- формирование мотивации к самообразованию;

Виды самостоятельной работы студентов в настоящее время разнообразны, к ним относятся:

- работа с книжными источниками;
- работа с информационными базами;
- работа в сети Internet (поиск нужной информации, обработка противоречивой и взаимодополняющей информации; работа со специализированными сайтами)
- решение комплексных заданий; подготовка обзоров по теме занятия.

Самостоятельная работа студентов может быть индивидуальной (решение заданий, работа в библиотеке, в сети Internet и т.д.) или коллективной (коллективный проект).

Общим направлением развития самостоятельной работы является активизация студента, повышение уровня его мотивации и ответственности за качество освоения образовательной программы.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К МЕТОДИЧЕСКИМ УКАЗАНИЯМ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данные методические рекомендации направлены на реализацию самостоятельной работы по учебной дисциплине ОП.01 "Психология делового общения" для студентов по специальности СПО 43.02.10 "Туризм" (базовая подготовка).

Самостоятельная работа студента является одним из основных методов приобретения и углубления знаний, познания общественной практики.

Главной задачей самостоятельной работы является развитие общих и профессиональных компетенций, умений приобретать научные знания путем личных поисков, формирование активного интереса и вкуса к творческому самостоятельному подходу в учебной и практической работе.

Самостоятельная работа складывается из изучения учебной и специальной литературы, как основной, так и дополнительной, нормативного материала, конспектирования источников, подготовки устных и письменных сообщений, докладов, рефератов, выполнения практических ситуационных заданий.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной внеаудиторной работы разработаны в соответствии с программой ОП.01 "Психология делового общения". ОП.01 "Психология делового общения" входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин программы подготовки специалистов среднего звена. При реализации программы у студентов формируются следующие компетенции:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой

потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

В результате изучения дисциплины ОП.01 "Психология делового общения" студент должен

Уметь:

У1 планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.

Знать:

31 цели, функции, виды и уровни общения;

32 роли и ролевые ожидания в общении;

33 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

34 нормы и правила профессионального поведения и этикета;

35 механизмы взаимопонимания в общении;

36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37 этические принципы общения;

38 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.

Самостоятельная работа студента должна начинаться с изучения, осмысления изложенной темы в учебной, справочной литературе.

Методические рекомендации имеют определенную структуру.

В первом разделе представлена тематика самостоятельных работ, прописаны задания для самостоятельной работы и формы их представления, время, отведенное на их выполнение.

Во втором разделе содержатся рекомендации по выполнению заданий, в частности, дан алгоритм выполнения задания, сформулированы критерии самооценки выполненной работы, виды контроля качества выполненной работы, рекомендуемые источники информации.

Предлагаемые рекомендации разработаны в помощь студенту, выполняющему внеаудиторную самостоятельную работу, которые помогут быть успешным в этой деятельности.

2. ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа №1

Раздел 1. Основные закономерности процесса общения

Тема 1.1. Введение в психологию делового общения.

Цель: раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания

Задание: подготовка сообщения на тему: «Виды общения».

Форма представления задания: конспект

Контроль качества выполненной работы: просмотр конспекта, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

Требования к выполнению:

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации записать основные понятия темы. Выписать правила поведения групповых практических занятий.

Рекомендуемые источники информации:

Основные источники

1. [Ефимова Н. С.](#) Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>

2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60х90 1/16. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

Самостоятельная работа №2

Тема 1. 2. Личность и группа.

Цель: систематизировать знания о социальных ролях.

Задание: подготовка сообщения на тему: «Положительное и отрицательное влияние группы».

Форма представления задания: конспект

Контроль качества выполненной работы: просмотр конспекта, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

Требования к выполнению:

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации записать основные понятия темы.

Рекомендуемые источники информации:

Основные источники

1. [Ефимова Н. С.](#) Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192

с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>

2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

Самостоятельная работа №3

Тема 2. Основы возрастной психологии.

Цель: определение уровня общительности.

Задание: подготовка сообщений- презентаций по темам: «Общение с детьми раннего детского возраста», «Общение с подростками», «Общение с людьми пожилого возраста».

Форма представления задания: конспект

Контроль качества выполненной работы: просмотр конспекта, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

Требования к выполнению:

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации записать основные понятия темы.

«Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский)

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда".

Опросник

1. Вам предстоит ordinaria или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

Классификатор к тесту В.Ф.Ряховского

30 - 32 очка - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 - 29 очков - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 - 18 очков - у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с

серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4 - 8 очков - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

Самостоятельная работа №4

Тема 1. 4. Лидер и команда.

Тема 1.4. Понятие лидерства. Психологические типы лидеров. Влияние личности на группу.

Цель: изучить и систематизировать материал о лидерстве

Задание: подготовка сообщений на тему: «Методы развития уверенности».

Форма представления задания: письменное сообщение.

Контроль качества выполненной работы: Выступление.

Требования к выполнению.

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

Тема сообщения	ФИ студента
1. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.	
2. Методы развития уверенности	
3. Авторитарная и диалогическая коммуникация	
4. Управление вниманием при общении	
5. Обратная связь в общении	

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы:

монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.
4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

К сообщению предъявляются следующие требования:

- 1) четкость построения;
- 2) логическая последовательность изложения материала;
- 3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
- 4) убедительность аргументаций;
- 5) краткость и точность формулировок;
- 6) конкретность изложения результатов работы;
- 7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- 8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

Критерии оценивания сообщения:

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;
- качество публичного выступления – 1 балл.

Задание №2 . Составьте план беседы при увольнении с работы или проблемного (дисциплинарного) характера; продумайте вопросы руководителя, а также возможные варианты ответов.

Раздел 2.

Самостоятельная работа №5

Тема 2.1. Общение с потребителем.

Тема 2.1. Особенности взаимодействия администратора и гостя.

Основные психологические типы потребителей. Типы гостей в гостиничном предприятии.

Цель: изучить и систематизировать материал о взаимодействии администратора и гостя

Задание: Составить викторину по теме.

Форма представления задания: викторина.

Контроль качества выполненной работы: выступление.

Требования к выполнению.

Составление викторины должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Последовательность выполнения:

1. Прочитайте материал учебников и интернет-источники.
2. Выпишите понятия типы клиентов.
3. Сформулируйте суть каждого термина профессиональным языком, четко и лаконично.
4. К каждому правильному ответу подберите несколько неправильных ответов.

Критерии оценки:

1. Соответствие заданной теме.
2. Количество примененных терминов.
3. Корректность при формулировке заданий.
4. Отсутствие ошибок.
5. Эстетичность.

Задание №2 Составьте и напишите деловому партнеру.

А. Письмо-просьбу. Ключевой глагол - «просить»; стандартная формула мотивации: «В целях ознакомления с ...».

Б. Письмо-ответ. Ключевая формула: «В ответ на ваше письмо от...».

Рекомендуемые источники информации:

Основные источники

1. [Ефимова Н. С.](#) Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>

2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

Самостоятельная работа №6

Тема 2.2 Невербальные способы общения

Тема 2.2. Движения экспрессивно-выразительные. Закрытые жесты и позы (защита, подозрительность, скрытность). Пространственные движения. Международные невербальные знаки

Цель: систематизировать и презентовать материал по теме «Невербальные способы общения»

Задание: Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию

Форма представления задания: мультимедиапрезентация
Контроль качества выполненной работы: просмотр мультимедиапрезентации

Критерии оценки выполненной работы:

Параметры оценивания	Критерии оценивания
Критерии оценивания, анализирующие содержание презентации	Содержание презентации должно отражать цель изучаемой проблемы
Критерии оценивания, анализирующие корректность текста презентации	- отсутствие орфографических ошибок; - использование научной терминологии; - информация должна быть точной, полной, полезной и актуальной.
Критерии оценивания, анализирующие дизайн презентации	- общий дизайн оформления презентации логично, отвечает требованиям эстетики, дизайн не противоречит содержанию презентации; - диаграммы и рисунки в презентации привлекательны, интересны и соответствуют содержанию; - текст легко читается, фон сочетается с графическими элементами.

Требования к выполнению:

На основе изученного материала по теме оформить презентацию работы
 Создавая презентацию вам необходимо определить

- конкретное количество слайдов, назначение каждого из них;
- основные объекты, которые будут размещены на слайдах.

Также необходимо соблюдать требования к оформлению мультимедийных презентаций, слайдов:

1. Стиль

- соблюдайте единый стиль оформления
- избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой информации
- вспомогательная информация не должна преобладать над основной

2. Фон

Для фона выбирайте холодные тона (синий, зеленый).

3. Цвет

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста.

Для фона и текста используйте контрастные цвета.

4. Анимационные эффекты

Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации

1. Содержание информации

- используйте короткие предложения и слова
- заголовки должны привлекать внимание аудитории

2. Расположение информации на странице

- предпочтительно горизонтальное расположение информации
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

3. Шрифты

- для заголовка – не менее 24
- для информации – 16-18

- нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации
- для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

4. Объем информации

- не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации
- наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

5. Виды слайдов

Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами.

Самостоятельная работа №7

Тема 2. 4. Вербальные способы общения

Тема 2.4. Движения экспрессивно-выразительные

Закрытые жесты и позы (защита, подозрительность, скрытность)

Пространственные движения. Международные невербальные знаки

Цель: определение вербальных способов общения.

Задание: Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию

Форма представления задания: мультимедиапрезентация

Контроль качества выполненной работы: Выступление.

Требования к выполнению.

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

Тема сообщения	ФИ студента
1. Основные психологические теории, описывающие процесс общения.	
2. Межличностное общение в диаде, общение в группе - особенности и динамика процессов коммуникации.	
3. Соотношение индивидуального и группового в общении: индивидуальные особенности и групповые нормы.	
4. Одиночество, аутичность, отчужденность как фактор нарушения коммуникации: причины и способы преодоления.	
5. Традиции и нормы и способы их преодоления в общении	

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.

2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.
4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

К сообщению предъявляются следующие требования:

- 1) четкость построения;
- 2) логическая последовательность изложения материала;
- 3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
- 4) убедительность аргументаций;
- 5) краткость и точность формулировок;
- 6) конкретность изложения результатов работы;
- 7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- 8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

Критерии оценивания сообщения:

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;
- качество публичного выступления – 1 балл.

Задание. Составьте небольшие речи для следующих ситуаций: вручение награды, подарка; объявление о каком-либо мероприятии; избрание (назначение) на должность; проводы (на пенсию и др.).

Самостоятельная работа №8

Тема 2.5. Интерактивная сторона общения

Тема 2.5. Виды действий в общении.

Кооперативное взаимодействие.

Теории межличностного взаимодействия

Позиции в общении

Цель: систематизировать и презентовать материал по теме «Интерактивная сторона общения»

Задание: Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию

Форма представления задания: мультимедиапрезентация

Контроль качества выполненной работы: просмотр мультимедиапрезентации

Критерии оценки выполненной работы:

Параметры оценивания	Критерии оценивания
Критерии оценивания, анализирующие	Содержание презентации должно отражать цель

содержание презентации	изучаемой проблемы
Критерии оценивания, анализирующие корректность текста презентации	- отсутствие орфографических ошибок; - использование научной терминологии; - информация должна быть точной, полной, полезной и актуальной.
Критерии оценивания, анализирующие дизайн презентации	- общий дизайн оформления презентации логично, отвечает требованиям эстетики, дизайн не противоречит содержанию презентации; - диаграммы и рисунки в презентации привлекательны, интересны и соответствуют содержанию; - текст легко читается, фон сочетается с графическими элементами.

Требования к выполнению:

На основе изученного материала по теме оформить презентацию работы

Создавая презентацию вам необходимо определить

- конкретное количество слайдов, назначение каждого из них;
- основные объекты, которые будут размещены на слайдах.

Также необходимо соблюдать требования к оформлению мультимедийных презентаций, слайдов:

5. Стиль

- соблюдайте единый стиль оформления
- избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой информации
- вспомогательная информация не должна преобладать над основной

6. Фон

Для фона выбирайте холодные тона (синий, зеленый).

7. Цвет

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста.

Для фона и текста используйте контрастные цвета.

8. Анимационные эффекты

Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации

6. Содержание информации

- используйте короткие предложения и слова
- заголовки должны привлекать внимание аудитории

7. Расположение информации на странице

- предпочтительно горизонтальное расположение информации
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

8. Шрифты

- для заголовка – не менее 24
- для информации – 16-18
- нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации
- для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

9. Объем информации

- не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации
- наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

10. Виды слайдов

Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами.

3. КОНТРОЛЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Выполнение самостоятельной работы является обязательным условием для допуска к промежуточной аттестации обучающегося.

Для проверки эффективности самостоятельной работы студента необходим ее контроль. К видам контроля относится:

- устный опрос;
- письменные работы.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, проявление коммуникативных навыков. Устный опрос ориентирован на оценку знаний. Устный опрос проводится в форме собеседования.

Письменная работа предназначена для проверки выполнения заданий самостоятельной работы, проводится на практических занятиях направлена на оценку сформированных умений.

По итогам устных опросов и проверки письменных работ выставляется оценка по следующей шкале

Таблица. Шкала оценивания знаний и умений, сформированных по итогам выполнения самостоятельной работы

Индикаторы компетенции	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Уровень сформированности и компетенций	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ИЗУЧЕНИЮ

Основные источники:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7315-0. — Режим доступа : <https://biblio-online.ru/viewer/20E22E69-0CDC-4437-93A6-6321F6FAB308#page/1>

Дополнительные источники:

1. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0249-3. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=395328>
2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-095-3. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>
3. 1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2, 1000 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=444527>

Нормативно-правовые документы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (ред. от 03.07.2016)
2. Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию»

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/>
Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://e-learning.unn.ru/>
MSWindows 7
MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows

Специализированные издания:

1. Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=53304
2. Сервис PLUS // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228
3. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1514654>

Приложение

Объем часов самостоятельной работы по темам

Наименование разделов и тем	Тематика самостоятельной работы	Распределение бюджета времени на выполнение самостоятельной работы	
		2016 год на базе 9 классов очная форма обучения	2017 год на базе 9 классов очная форма обучения
Раздел 1. Основные закономерности процесса общения		14	14
Тема 1.1 Введение в психологию общения.	Подготовка сообщения на тему: «Виды общения».	2	2
Тема 1.2. Личность и группа.	Подготовка сообщения на тему: «Положительное и отрицательное влияние группы».	4	4
Тема 1.3 Основы возрастной психологии.	Подготовка сообщений-презентаций по темам: «Общение с детьми раннего детского возраста», «Общение с подростками», «Общение с людьми пожилого возраста».	4	4
Тема 1.4 Лидер и команда.	Подготовка сообщений на тему: «Методы развития уверенности». Составьте план беседы при увольнении с работы или проблемного (дисциплинарного) характера; продумайте вопросы руководителя, а также возможные варианты ответов.	4	4
Раздел 2. Взаимодействие в процессе общения.		14	14
Тема 2.1. Общение с потребителем.	Составить викторину по теме. Составьте и напишите деловому партнеру. А. Письмо-просьбу. Ключевой глагол - «просить»; стандартная формула мотивации: «В целях ознакомления с ...». Б. Письмо-ответ. Ключевая формула: «В ответ на ваше письмо от...».	6	6
Тема 2.2. Общение в профессиональной деятельности.	Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию	2	2
Тема 2.3. Невербальные способы общения	Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию	2	2
Тема 2.4. Вербальные способы общения	Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию	2	2
Тема 2.5. Интерактивная сторона общения	Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию	2	2
ИТОГО		28	28

Наталья Александровна Баранова

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Учебно-методическое пособие

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23