

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)

Утверждаю
Ректор института
_____ А.А. Паршина

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов и
проведению
практических (семинарских) занятий
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Психология делового общения
(наименование дисциплины (модуля))

Специальность	43.02.10 Туризм
Форма обучения	очная/заочная

Тема 1.1

Процесс общения как категория изучения в психологии

Задания для практического занятия.

1. Понятие общения. Роль общения в процессе профессиональной деятельности человека.
2. Классификация общения. Виды и функции общения. Структура и средства общения.

Задания для самостоятельной работы.

- Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваш стиль общения», «Ваши эмпатические способности»

Тема 1.2

Психология восприятия

Задания для практического занятия.

1. Понятие «социальная перцепция». Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
2. Фазы контакта.
3. Механизм обратной связи и порядок реагирования в контакте.

Задания для самостоятельной работы.

- Формирование навыков обратной связи и взаимодействия в контакте.
- Приемы активного слушания.

Тема 1.3

Эмоции в общении

Задания для практического занятия.

1. Определение эмоции. Виды эмоций.
2. Роль эмоций в общении, особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс.

Задания для самостоятельной работы.

- Определение эмоционального состояния и уровня тревожности.

Тема 2.1

Общение и индивидуальные особенности личности

Задания для практического занятия.

1. Понятие темперамента, учение В.И. Павлова о типах ВНД.
2. Свойства нервных процессов, типология темперамента по Айзенку.
3. Характеристики темперамента, понятие характера, типы черт.

Задания для самостоятельной работы.

- Определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия.

Тема 2.2

Особенности восприятия информации в общении.

Задания для практического занятия.

1. Понятие репрезентативной системы, типология.
2. Влияние репрезентативной системы на особенности восприятия информации.
3. Механизм манипулятивного воздействия в зависимости от вида репрезентативной системы.

Задания для самостоятельной работы.

- Диагностика ведущей репрезентативной системы.
- Приемы манипулятивного воздействия.

Тема 2.3

Коммуникативная сторона общения

Задания для практического занятия.

1. Барьеры речи, виды: семантические, фонетические, стилистические.
2. Характеристика барьеров речи.

Задания для самостоятельной работы.

- Самодиагностика: Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения.
- Анализ самодиагностики.

Тема 2.4

Особенности речи

Задания для практического занятия.

1. Речевые конструкции и их анализ.
2. Манипуляции в общении средствами языка.

Задания для самостоятельной работы.

- Приемы оценки и устранения барьеров речи.

Тема 2.5

Психологические проблемы и особенности аргументации

Задания для практического занятия.

1. Структура аргументации, понятие тезиса, аргумента.
2. Виды мыслительных процедур, ошибки аргументации.
3. Основные требования к тезису и аргументу, правила формирования.

Задания для самостоятельной работы.

- Приемы аргументации.
- Умение отстаивать свою точку зрения, правила и приемы взаимодействия в общении.

Тема 2.6

Конфликты в общении

Задания для практического занятия.

1. Понятие конфликта и его структура.
2. Невербальное проявление конфликта.
3. Стратегия разрешения конфликта.

Задания для самостоятельной работы.

- Приемы разрешения конфликтных ситуаций.
- Практические приемы саморегуляции в межличностном общении.

Тема 2.7

Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Задания для практического занятия.

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

Задания для самостоятельной работы.

- Самодиагностика: «Твоя конфликтность. Стратегии поведения»

Тема 2.8 Манипуляции в общении

Задания для практического занятия.

1. Понятие и природа стресса.

Задания для самостоятельной работы.

2. Динамика развития профессионального стресса.

Тема 2.9 Общение в профессиональной деятельности

Задания для практического занятия.

1. Деловая беседа и ее особенности.
2. Самопредставление в деловой сфере (на примере устройства на работу).
3. Этико-психологические нормы профессиональной деятельности.

Задания для самостоятельной работы.

- Самопредставление (на примере устройства на работу).