

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

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО  
на заседании кафедры «Маркетинг»  
протокол № 5 от 10.12.2015 г.  
Зав. кафедрой «Маркетинг»



к.э.н., доц. Крамаренко Р.Р.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
для организации самостоятельной работы, практических (семинарских)  
занятий студентов по дисциплине  
**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность – **43.02.10 Туризм**  
Форма обучения: очная/заочная

**Автор(ы):**

Денисова О.В.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Ростов-на-Дону  
2017 г.

## **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).