

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и предпринимательства»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

38.02.08 Торговое дело

на базе основного общего образования

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ДПб.01 Конструктор карьеры

Зам. директора по УР _____ /Миля Е.В. /
Подпись

Красноярск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Общие рекомендации по выполнению и оформлению практических занятий и лабораторных работ
3. Методика проведения практических занятий и лабораторных работ
4. Содержание практических занятий и лабораторных работ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания к проведению практических занятий по учебной дисциплине ДПб.01 Культура делового общения, предназначены для обучающихся СПО по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Уровень профессиональной подготовки по специальности 38.02.08 Торговое дело, определяемый ФГОС СПО, предусматривает владение практическими навыками выбора материалов для профессиональной деятельности.

Особое значение практические занятия имеют при формировании и развитии ОК и ПК, освоении умений и знаний.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ОК 02	оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	приемы структурирования информации
ОК 03	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
ОК 09	-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; -кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)	-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; -особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности.
ПК 1.2.	обобщать полученную информацию, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы, архивировать полученную информацию и обеспечивать ее безопасность.	поиска и методов отбора поставщиков;

ПК 3.2.	устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения; работать с возражениями клиента;	методики выявления потребностей
---------	---	---------------------------------

2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Практические занятия выполняются обучающимися по графику, составленному в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ДПб.01 Культура делового общения.

Результат изучения учебной дисциплины ДПб.01 Культура делового общения зависит от содержания практических занятий, которые соответствуют более глубокому освоению дисциплины, закреплению теоретических знаний и прививают обучающимся практические навыки самостоятельной работы.

Задача практических занятий – закрепить теоретические знания обучающихся.

Согласно учебного плана по специальности и программы учебной дисциплины на практические занятия обучающихся выделено 13 академических часов, из них:

Наименование раздела, номер и тема практического занятия (лабораторной работы) ¹	Количество часов
Практическое занятие №1 «Решение ситуационных задач по теме «этическая культура в профессии»	2
Практическое занятие № 2 «Определение роли невербального общения в межличностном взаимодействии в профессии».	2
Практическое занятие № 3 «Определение роли стереотипов и коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности»	2
Практическое занятие № 4 «Проведение деловой беседы и телефонного разговора характерное для своей профессии»	2
Практическое занятие № 5 «Написание делового письма. Оформление своих визитных карточек парикмахера»	2
Практическое занятие № 6 «Решение ситуационных задач по теме: эмоциональный мир личности при работе с клиентом»	2
Практическое занятие № 7 «Анализ стратегий и правил поведения в конфликте в коллективе»	1
ИТОГО:	13

3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Целью лабораторных работ является организация продуктивной практической деятельности учащихся по усвоению учебного материала при изучении учебной дисциплины, формирование их этической культуры, навыков общения и культуры профессиональной деятельности.

Исходя, из поставленных целей в работе будут решаться следующие задачи:

Закрепление знаний по:

- ✓ Закрепление и обобщение теоретических знаний по основам деловой культуры и профессионального общения;

Ознакомиться:

- Закрепление и обобщение теоретических знаний по основам деловой культуры и профессионального общения;
 - Развитие профессиональных умений и навыков культуры общения, речевой культуры, культуры поведения в повседневной и профессиональной деятельности;
 - Приобретения опыта практической деятельности нравственного поведения в соответствии с особенностями будущей профессиональной деятельности.
- Работа обучающегося по теме занятия делится на три этапа:
- самостоятельная подготовка к занятию;
 - практическое выполнение задания (по заданию);
 - оформление результатов работы и защита.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Практическая работа №1

«Решение ситуационных задач по теме этическая культура в профессии» (2 часа)

Цели занятия:

1. Закрепить знания учащихся об основных понятиях, категориях, элементах профессиональной этики.
2. Развивать умение оперировать знаниями в различных ситуациях. Развивать этическую культуру будущего парикмахера.
3. Воспитывать культуру общения.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

Стенды:

«Символика России»

Технические средства обучения:

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

Дидактические материалы

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания

Актуализация опорных теоретических знаний:

Фронтальный опрос (15 мин.):

1. Что входит в понятие профессиональная этика?
2. К каким профессиям предъявляются особые моральные требования? Обоснуйте свой ответ.
3. Чем определяется своеобразие профессиональной этики?
4. Назовите некоторые виды профессиональной этики. Почему они возникли?
5. Что такое профессиональный кодекс? Для чего он служит?
6. Каковы элементы профессиональной этики?
7. Сформулируйте правила профессиональной этики парикмахера.

8. Выделите особенности, которые отличают работника салона красоты (парикмахерской) от других профессий типа «человек-человек».
9. Перечислите и поясните профессиональные моральные нормы.
10. Что составляет основу профессиональной деятельности парикмахера?

Инструктаж учащихся: используя раздаточный материал необходимо заполнить таблицу.

Задания для выполнения учащимися:

1. Заполнить таблицу: «Требования к нравственному поведению и профессиональной деятельности парикмахера. Требования к личностным качествам парикмахера»

Последовательность выполнения задания:

Задание № 1 выполняется учащимися в указанное время в тетрадях, затем осуществляется выборочная проверка преподавателем и взаимоконтроль учащимися;

Форма контроля: фронтальный опрос, выборочная проверка преподавателем на уроке, взаимопроверка учащимися.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: Публичное 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 обучающегося не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

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.

Практическая работа № 2

«Определение роли невербального общения в межличностном взаимодействии в профессии». (2 часа)

Цель занятия:

1. Закрепить знания обучающихся об основных видах и способах невербального общения.
2. Развивать умение «читать» невербальные знаки: мимику, жесты, позы.
3. Воспитывать культуру общения.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

Стенды:

«Символика России»

Технические средства обучения:

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

Дидактические материалы

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания

Актуализация опорных теоретических знаний:

Фронтальный опрос:

1. Что означает выражение «читать человека»?
2. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
3. Перечислите виды невербальных средств общения и раскройте их значение в профессиональной деятельности.
4. Как проявляются мимические реакции?
5. Можно ли однозначно интерпретировать язык жестов?
6. Перечислите виды жестов и опишите их.
7. Назовите наиболее «читаемые» позы.

Инструктаж учащихся: преподаватель объясняет задание учащимся, требования к его выполнению, определяет время на выполнение.

Задания для выполнения учащимися:

- I. Группа учащихся одновременно выполняют следующие задания:
 2. Рассмотреть внимательно пиктограммы и записать в тетради чувства, которые они выражают. Пояснить, по каким признакам определяли чувства.
 3. Зарисовать в тетради схемы различных взглядов: делового, социального, интимного.
 4. Рассмотреть иллюстрации и расшифровать значение жестов. Записать в тетрадь.
- II. Учащиеся распределяются парами и поочередно демонстрируют различные позы и «читают» их друг у друга. В случае правильного определения значения поз назначают друг другу баллы. Каждый демонстрирует по две позы.
- III. Решение ситуативных задач (см. учебник Шеламова Г.В. «Этикет делового общения», стр.174-176, №№ 16-30)

Последовательность выполнения задания:

Задание № 1 выполняется учащимися в указанное время, затем осуществляется выборочная проверка преподавателем;

Задание № 2 выполняется, также в указанное время и осуществляется взаимопроверка учащимися с оцениванием друг друга;

Задание № 3 выполняется под контролем преподавателя, который зачитывает ситуации, а учащиеся записывают ответы в тетрадях.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: конспект выступления, публичное 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 обучающегося не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

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.

Практическая работа № 3

«Определение роли стереотипов и коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности» (2 часа)

Цель занятия:

1. Закрепить знания учащихся об основных видах и способах невербального общения.
2. Развивать умение «читать» невербальные знаки: мимику, жесты, позы.
3. Воспитывать культуру общения.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

Стенды:

«Символика России»

Технические средства обучения:

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

Дидактические материалы

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: работа по подгруппам.

Практические задания

Актуализация опорных теоретических знаний:

Фронтальный опрос:

1. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?
2. Что такое коммуникативные барьеры?
3. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
4. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
7. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

Инструктаж учащихся: преподаватель объясняет задание учащимся, требования к его выполнению, определяет время на выполнение.

Задания для выполнения учащимися:

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но....*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 6

Работа над правильностью речи.

1.Прокомментируйте ошибки в выражениях: *криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.*

2.Устраните многословие в выражениях: *каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.*

3.Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: *сравнять и сравнить; надевать и одевать; эфффектный и эфффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.*

4.Объясните значение слов: *импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.*

Задание 7

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) *каталог, квартал, красивее, аристократия;*
- 2) *товарищеская ответственность, задолго, партнер;*
- 3) *осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;*
- 4) *упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;*
- 5) *оптовые цены, валовой доход, перспектива;*

Задание 8

1.Проспрягайте глаголы *понять, начать, принять* в прошедшем времени, а глагол *хотеть* – в настоящем времени.

2.Как правильно: *так много* или *столько много*, *очки надеть* или *одеть*, *осмеять* или *обсмеять*?

3.Исправьте выражения: *говорить про жизнь, ходить по дорогам, мы с Толем.*

4.Просклоняйте существительные: *выборы, средства.*

5.Просклоняйте словосочетания: *127 человек, 8 марта, сколько рублей.*

Задание 9

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.

Задание 10

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: *яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту*.

Последовательность выполнения задания:

Задание выполняется учащимися в указанное время в тетрадах, затем осуществляется проверка преподавателем.

Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, проверка тетрадей.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: публичное групповое 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 обучающегося не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

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.

Практическая работа № 4

«Проведение деловой беседы и телефонного разговора характерное для своей профессии» (2 часа)

Цель занятия:

1. Закрепить знания учащихся об особенностях организации и проведения деловой беседы и о правилах ведения телефонных разговоров.
2. Развивать умение владеть нормами делового разговора, навыками ведения деловой беседы и навыками культуры телефонного разговора.
3. Формировать коммуникативно-речевую культуру.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

Стенды:

«Символика России»

Технические средства обучения:

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

Дидактические материалы

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания

Фронтальный опрос (15 мин.):

1. Что такое деловая беседа?
2. Какие этапы в проведении деловой беседе выделяют?
3. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?
4. Почему начальный этап беседы определяет её успешность?
5. Что категорически не рекомендуется делать во время деловой беседы?
6. Вспомнить основные правила ведения телефонного разговора.

Инструктаж учащихся: преподаватель объясняет задание учащимся, требования к его выполнению, определяет время на выполнение.

Задания для выполнения учащимися:

1. Решение ситуативных задач (15 мин.) (см. учебник Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», стр. 145-146, №№ 36Ю 37). Анализ предлагаемых учащимся диалогов по телефону (см. памятки на раздаточном материале). Оформление диалога по телефону, придуманного самостоятельно, в тетрадь (диалог на выбор учащегося). Задание выполняется в тетради. Проверка осуществляется выборочно.

2. Ролевая игра.

Учащимся предлагается разыграть деловую беседу на тему: «Приобретение красок для окрашивания волос в салон красоты». Роли: директор салона, администратор, представитель фирмы по продаже красок, мастер-универсал.

Игровые действия: Администратору необходимо встретить гостя, предложить напитки, проводить гостя; Директору салона провести беседу в присутствии мастера-универсала, договориться о закупке красок, мастеру-универсалу необходимо аргументировать выбор цветовой гаммы красок, представителю фирмы необходимо убедить в сотрудничестве именно с его фирмой директора и мастера салона.

Учащимся предлагается поупражняться парами в ведении делового разговора по телефону в следующих ситуациях:

- клиент записывается к конкретному мастеру;
- клиент записывается к любому мастеру;
- мастера вызывают к телефону;
- клиент желает уточнить стоимость услуги;
- директор салона пытается выяснить, как проходит рабочий день
- клиент интересуется наличием конкретной услуги.

Последовательность выполнения задания:

Распределение ролей: 4 участника игры, остальные анализируют. Повтор игры 2-3 раза.

Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, ролевая игра, анализ, проверка тетрадей (выборочно).

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: публичное 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 обучающегося не только теоретических знаний из области психологии делового

общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

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.

Практическая работа № 5

**«Написание делового письма. Оформление своих визитных карточек парикмахера»
(2 часа)**

Цель занятия:

- 1.Закрепить знания учащихся о требованиях к составлению деловых писем.
- 2.Развивать умение составлять различные виды деловых писем.
- 3.Формировать коммуникативно-речевую культуру.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

Столы и стулья по количеству обучающихся
Стол компьютерный
Стол учительский (компьютерный)

Стенды:

«Символика России»

Технические средства обучения:

Компьютер с монитором
Проектор мультимедийный
Экран

Наличие сети Internet

Дидактические материалы

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания

Актуализация опорных теоретических знаний:

Фронтальный опрос:

- 1.Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
- 2.Какие характеристики письма влияют на его восприятие?
- 3.Перечислите основные виды деловых писем.
4. Каковы правила внутренней переписки?

Инструктаж учащихся: преподаватель объясняет задание учащимся, требования к его выполнению, определяет время на выполнение.

Задания для выполнения учащимися:

- 1.**Рассматривание схемы делового письма.** Обсуждение, выделение основных структурных элементов.
2. **Составление деловых писем.**
 - Заявление о приеме на работу;
 - Заявление об увольнении;
 - Заявление о предоставлении отпуска;
 - Письмо-приглашение об участии в семинаре (мастер-классе)

Работа выполняется под четким контролем преподавателя, при его активном руководстве.

3. Составление резюме:

- Рассмотрение и обсуждение требований к структуре и оформлению резюме;
- Самостоятельное оформление собственного резюме.

Последовательность выполнения задания:

1. Учащиеся знакомятся со схемой составления деловых писем;
2. Совместно с преподавателем составляют различные виды деловых писем, работу оформляют в тетрадях;
3. Учащиеся рассматривают требования к структуре и оформлению резюме;
4. Учащиеся самостоятельно составляют собственное резюме. Работу оформляют на листах бумаги формата А-4
5. Преподаватель осуществляет контроль и проверку выполнения работы учащимися.

Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением заданий, ролевая игра, анализ, проверка тетрадей (выборочно), проверка резюме у всей группы.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: публичное 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 обучающегося не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

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.

Практическая работа № 6

«Решение ситуационных задач по теме: эмоциональный мир личности при работе с клиентом» (2 часа)

Цель занятия:

- 1.Обобщить знания учащихся о многообразии эмоциональных процессов и состояний человека, о роли эмоциональной сферы в жизни человека и профессиональной деятельности.
- 2.Систематизировать представления студентов о возможности управлять своими эмоциями.
- 3.Закрепить знания студентов по теме «Эмоциональные процессы и состояния».

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

Стенды:

«Символика России»

Технические средства обучения:

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

Дидактические материалы

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания

Актуализация опорных теоретических знаний:

Фронтальный опрос:

1. Дайте определение эмоциональным процессам и состояниям. Какие виды эмоциональных процессов и состояний Вам известны?
2. Каковы физиологические механизмы эмоциональных процессов и состояний?
3. Какова роль ретикулярной формации ствола мозга в активизации эмоциональных реакций?
4. Дайте определение эмоциям? Какие виды эмоций Вам известны?
5. Дайте определение чувствам? Раскройте классификацию чувств.
6. С чем заключается сходство и различие эмоций и чувств?
7. Охарактеризуйте нарушения эмоциональной сферы человека.
8. Раскройте понятие стресса. Каковы причины стресса?
9. Раскройте роль стресса в жизни человека?
10. Какие требования к особенностям эмоциональной сферы Вы бы обозначили?

Инструктаж учащихся: преподаватель объясняет задание учащимся, требования к его выполнению, определяет время на выполнение.

Задания для выполнения учащимися:

1. Проверочный тест по теме «Эмоциональные процессы и состояния»

1. Функции эмоций:

1. Приспособительная.
2. Сигнальная.
3. Оценочная.
4. Все ответы верны.

2. Эмоциональные реакции – это:

1. Кратковременные проявления, имеющие тесную связь с вызывающими эмоциями.
2. Сильное, глубокое и устойчивое переживание с ярко выраженной направленностью на достижение цели.
3. Слабо выраженное переживание.

3. Виды эмоциональных процессов и состояний по продолжительности и интенсивности:

1. Чувства.
2. Эмоции.
3. Настроение.

4. Все ответы верны.

4. Аффект – это:

1. Сильное кратковременное эмоциональное состояние, сопровождаемое резко выраженными поведенческими проявлениями.
2. Длительные устойчивые компоненты психической структуры человека.
3. Длительные, слабо проявляющиеся в поведении переживания.

5. Стресс зависит от:

1. Физической силы воздействия.
2. Личностной значимости действующего фактора.
3. Психической силы воздействия.

6. Стрессором может быть:

1. Фактор, реально существующий.
2. Фактор, придуманный человеком.
3. Вероятностный фактор.
4. Все ответы верны.
7. *Эмоциональное состояние:*
 1. Длительно сохраняющееся проявление, определяющее общее отношение человека к окружающим.
 2. Тесно связано с вызвавшими его объектами.
 3. Кратковременное проявление эмоций.
8. *Тоска – это эмоция:*
 1. Нейтральная.
 2. Отрицательная.
 3. Положительная.
9. *Настроение – это:*
 1. Слабо выраженное устойчивое эмоциональное состояние.
 2. Быстро возникшее кратковременное эмоциональное состояние.
 3. Сильное, длительно эмоциональное состояние.
10. *Удовольствие может быть:*
 1. Высшей эмоцией.
 2. Низшей эмоцией.
 3. Все ответы верны.
11. *Переживание человеком в данный момент своего отношения к чему-либо:*
 1. Аффект.
 2. Настроение.
 3. Эмоция.
12. *К стеническим эмоциям не относят:*
 1. Гнев.
 2. Радость.
 3. Печаль.
13. *К нарушениям эмоциональной сферы человека относят:*
 1. Дисфорию.
 2. Галлюцинацию.
 3. Гипермнезию.
14. *Эйфория – это:*
 1. Ускоренное течение мыслей.
 2. Неадекватно восторженная оценка событий.
 3. Легкая смена настроения без какого-либо повода.
15. *Врожденными, характерными для человека и высших животных выступают:*
 1. Эмоции.
 2. Чувства.
 3. Все ответы верны.

2. Задание: Решите ситуационные задачи: определите эмоциональное состояние больного.

1. Больной тихий, малообщительный, большую часть времени лежит в постели или сидит на кровати согнувшись. Выражение лица печальное, углы рта опущены. Appetit почти отсутствует, страдает запорами. Жалуется на угнетенно-подавленное настроение. Говорит, что он, по-видимому, никогда не поправится и болен тяжелой, неизлечимой болезнью, «на душе тяжесть». Мысли текут медленно, не может заставить себя чем-либо заняться.
2. Больная часто конфликтует с соседками по палате. После очередного конфликта долго не может успокоиться. Просит у медицинской сестры валидол, просит «пощупать» пульс.

Жалуется, что испытывает болезненное ощущение в области сердца. Обвиняет соседней по палате в бессердечии, начинает плакать. При беседе быстро успокаивается.

3. Диана два месяца, не покладая рук, работала над курсовой работой по психологии. Досадная случайность помешала ей сдать работу вовремя. И вот теперь преподаватель отказывается выставить ей оценку, мотивируя это тем, что она сдана с опозданием на один час. Диана чувствует, как ее лицо багровеет, сердце начинает сильно колотиться.

Опишите, как Диана могла бы прямо или косвенно выразить свой гнев или сдержать его:

- а) прямое выражение гнева;
- б) косвенное выражение гнева.

4. Подберите для каждого термина характеризующую его фразу (страх, фрустрация, агрессия, перенос, сдерживание гнева, упражнения на расслабление, радость, бегство):

- а) причинение вреда другому человеку или предмету;
- б) нездоровый подход;
- в) неприятная эмоция, принадлежащая к числу основных;
- г) бывает вызвана недоступностью или неправильным выбором цели;
- д) косвенное выражение гнева;
- е) метод контроля над чувством гнева;
- ж) самая приятная эмоция;
- з) самая распространенная реакция на страх.

5. Каждый из описанных ниже персонажей борется со стрессом.

Укажите, какой стратегией он пользуется — решает проблему, изменяет свое отношение к ней или, смирившись с проблемой, старается уменьшить влияние на свой организм стресса, вызванного ею.

А. Эстелла попала в автомобильную катастрофу и получила травму шеи. Она утверждает, что в результате этого несчастного случая стала лучше понимать людей, у которых постоянно что-то болит.

Б. В ресторане Дэн и его новая знакомая были вынуждены более получаса ждать, пока их обслужат. Он начал отпускать шутки по поводу медлительности официантов, но в конце концов решил, что в результате этой задержки у них оказалось больше времени на беседу.

В. Начальник крайне низко оценил работу Виктора. Виктор думал о том, чтобы уволиться, перейти в другой отдел или обжаловать решение начальника. Он выбрал последний вариант.

Г. Стол Элины в офисе стоит рядом со столом женщины, у которой громкий визгливый голос. Чтобы снять напряжение, Элина каждый день во время обеденного перерыва совершает спокойную пробежку по парку.

6. Профессор Фридман работает над формулой счастья. Его ученики и помощники предложили

включить в формулу в качестве компонентов следующие понятия: радость, дружеские отношения, деньги, возраст и душевный покой.

Какие из предложенных компонентов следует включить в формулу?

7. Приведите один пример положительного и два примера отрицательного влияния физиологических реакций организма, вызванных эмоциями.

3. Задание: Ответьте письменно на вопрос: *Какова роль эмоций в жизни человека?*

Последовательность выполнения задания:

Задание выполняется учащимися в указанное время в тетрадах, затем осуществляется проверка преподавателем.

Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, проверка тетрад.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: публичное 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 обучающегося не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

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.

Практическая работа № 7

«Анализ стратегий и правил поведения в конфликте в коллективе» (1 час)

Цель занятия:

1. Развивать умение определять меры по профилактике конфликтов, определять правильную тактику поведения в конфликтной ситуации.
2. Воспитывать навыки общения в конфликтной ситуации.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

Стенды:

«Символика России»

Технические средства обучения:

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

Дидактические материалы

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания

Актуализация опорных теоретических знаний:

Фронтальный опрос:

1. Каких правил поведения следует придерживаться в конфликтной ситуации?
2. Какие главные запреты следует учитывать при возникшей конфликтной ситуации?

Инструктаж учащихся: преподаватель объясняет задание учащимся, требования к его выполнению, определяет время на выполнение.

Задания для выполнения учащимися:

1. Решение ситуативных задач.

(см. учебник Шелаховой Г.М. «Деловая культура и психология общения», стр. 159-161, №№ 74-85; или учебник Шелаховой Г.М. «Этикет делового общения», стр. 177-179, раздел 5)

2. Вспомнить и рассказать о конфликте, который с ними происходил, и подобрать к нему стратегию поведения, которая была использована. Обосновать свой выбор.

3. Анализ конфликтов и выявление путей их разрешения:

Сказка Ш.Перро «Красная Шапочка». Конфликт между Волком и Бабушкой (Волк съел Бабушку потому что был голоден. Волк агрессивен, Бабушка пассивна. Цель Волка поест, цель бабушки - остаться живой. Решение - найти компромисс, Волк мог поинтересоваться, есть ли что-то вкусное у Бабушки, может быть в погребе был годовой запас мяса, которое охотники оставляли на хранение.

Бабушка, в свою очередь: 1 прежде чем открывать дверь могла более внимательно слушать - внучка ли это, 2.предложить гостю поест, до того как он съел её.)

5. Игра «Перетягивание каната».

-Давайте разделимся на две группы. Сейчас мы сыграем в простую игру - перетягивание каната.

(Играют)

-Победила команда... Спасибо, садитесь. Как выдумаете, в результате этой игры мог возникнуть конфликт?

-А из - за чего он мог возникнуть?

(Мальчики сильнее. Судья подсудил. Мешали зрители. Некоторые тянули с полной отдачей, а другие просто держались за канат.)

6. Упражнение «Да - нет»

- Для возникновения конфликта должно быть как минимум два человека и предмет спора. Рассмотрим это на примере и разыграем другую ситуацию.

(В центре кабинета - два добровольца показывают упражнение «да - нет» на примере ситуации с дежурством по кабинету).

-Я дежурил вчера.

-Нет.

-Дежурил.

-Нет.

-Да.

Нет и т.д.

??? -Конфликт ли это? Почему?

(-Да, конфликт, потому что есть два человека и предмет спора - дежурство.)

7. Анализ житейских конфликтных ситуаций.

- Для того, чтобы научиться разрешать конфликтную ситуацию, нужно научиться осознавать масштабы разногласий и открыто обсуждать их. Сейчас мы попытаемся дать решение житейским конфликтным ситуациям.

Давайте разделимся на четыре группы. Каждая группа получает описание конфликта и задание найти такое его решение, чтобы оно максимально учитывало интересы сторон.

1. Ты хочешь сегодня подольше гулять, а родители не разрешают, между вами возникла конфликтная ситуация.
2. На одной из перемен к тебе подошел старшеклассник, попросил посмотреть твой мобильный телефон и без разрешения начал с него звонить, из-за чего и возник конфликт.
2. Ты любишь слушать громкую музыку, а родители предпочитают тишину в доме, по этому поводу у тебя с ними часто возникают конфликты.

4. Перед сном ты часто просматриваешь любимые журналы. Это занятие настолько захватывает тебя, что ты не можешь оторваться и лечь, наконец, спать. Из-за этого у тебя возникают конфликты с родителями.

Через 5-7 минут группы представляют свои варианты решения конфликтов

ПАМЯТКА

Друзья! Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!

1. Прежде, чем вступить в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат вы хотите получить.
2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгореть со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

Последовательность выполнения задания:

Учащиеся выполняют задания последовательно под руководством преподавателя. При выполнении работы преподаватель осуществляет контроль. Оказывает необходимую помощь, использует указания, напоминания. В тетрадях учащиеся записывают тему, цель, необходимые выводы по теме, результаты теста.

Форма контроля: фронтальный опрос, игровые ситуации, обсуждения, анализ, контроль, самоконтроль учащимися.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: публичное 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 обучающегося не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

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.

Информационное обеспечение реализации программы учебной дисциплины

Печатные издания:

1. Аминов И.И. Психология общения, КНОРУС, МОСКВА, 2024
2. Корнеенков С.С. Психология и этика профессиональной деятельности; 2-е издание, учебное пособие для СПО, – Москва - Юрайт, 2023
3. Корякина Н.А., Михайлова Е.В. Социальная психология, теория и практика,

Учебник и практикум, -, – Москва - Юрайт, 2023

4. Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. Психология общения, практикум, КНОРУС, МОСКВА, 2023

5. Садовская В.С., Ремизов В.А.. Психология общения, Учебник и практикум для СПО, 2-е издание, – Москва - Юрайт, 2023

Электронные издания (электронные ресурсы):

Электронные издания (электронные ресурсы):

4. [Портал психологии](http://www.psychology.ru) - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>

5. Журнал "[Psychologies](http://www.psychologies.ru)": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>

6. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>

7. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

8. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

Дополнительные источники:

1.Н.А.Корягина, Михайлова Е.В. Социальная психология – Москва - Юрайт, 2023.

2. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2019.

3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: 2019.

4.Скибицкая И.Ю., Скибицкий Э.Г. Деловое общение - Москва - Юрайт., 2019