МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Московской области

«Воскресенский колледж»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

МДК.04.02 Психология и этика профессиональной деятельности

**Наименование специальности**

54.01.20 Графический дизайнер

**Квалификация выпускника**

графический дизайнер

АННОТАЦИЯ

Методические рекомендации разработаны для студентов по профессии 54.01.20 Графический дизайнер по МДК.04.02 Психология и этика профессиональной деятельности и предназначены для выявления уровня сформированности общих и профессиональных компетенции в рамках модуля МДК.04.02 Психология и этика профессиональной деятельности

Методическая разработка содержит теоретический и практический материал по МДК.04.02 Психология и этика профессиональной деятельности

**ВВЕДЕНИЕ**

Основное назначение дисциплины «МДК.04.02 Психология и этика профессиональной деятельности» в средних профессиональных образовательных организациях состоит в формировании у студентов общих и профессиональных компетенций: осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

Практическое занятие – это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение обучающимися заданий самостоятельно и под руководством преподавателя. Дидактическая цель практических работ – формирование у обучающихся профессиональных и практических умений, необходимых для изучения последующих учебных дисциплин, а также подготовка к применению этих умений в профессиональной деятельности.

Практические занятия предполагают работу:

* по созданию целостного миропонимания;
* по расширению мировоззренческого кругозора;
* по объяснению объективной реальности и предельных оснований человеческих действий в системе логических категорий и законов.

Структура практических занятий включает в себя теоретические вопросы по изучаемым темам, упражнения на усвоение основных понятий информационной этики, понимание этических проблем, анализ этических кодексов, информационных рисков, основ интеллектуальной собственности.

Разработано содержание практических занятий, определена их цель, даны методические указания по выполнению заданий и упражнений, указана литература. Структура рекомендаций соответствует структуре курса «Психология и этика профессиональной деятельности».

**Практическая работа№ 1 Деловая игра «Не формальный разговор»**

**деятельности**

**Цели:**

1. Закрепить знания обучающихся об особенностях эффективного и неэффективного слушания, правилах рефлексивного слушания и техниках общения.
2. Развивать умение в правильном применении правил слушания и техник общения, умение аргументировать свою точку зрения, рассуждать и делать выводы.
3. Воспитывать потребность в развитии коммуникативных навыков.

**Оборудование:** учебник, памятки с текстом описания правил слушания.

**Ход работы:**

Актуализация о порны х теоретических знаний:

Фронтальный о про с :

1. От чего зависит успешность делового общения?
2. В чем смысл эффективного и неэффективного слушания?
3. Раскройте смысл нерефлексивного слушания?
4. Раскройте смысл рефлексивного слушания?
5. Перечислите и раскройте правила рефлексивного слушания.

**6**.

Инструктаж обучающихся : Преподаватель объясняет задание обучающимся, требования к его выполнению, определяет время на выполнение.

1. Решение ситуативных задач (см. учебник Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», стр. 156-158, №№ 52-61). Задание выполняется в тетради. Проверка осуществляется выборочно.
2. Упражнение: Используя памятку разыграть небольшой диалог с использованием правил эффективного слушания.
3. **Обсуждение** два возможных варианта беседы друзей:
   * Как меня измотали отношения с шефом. Наверно уйду я оттуда.
   * И правильно! Зачем тебе эта нервотрепка? Переходи в другое место.
   * Как меня измотали отношения с шефом. Наверно уйду я оттуда.
   * Да... Мне кажется, ты просто устал постоянно бороться за свои предложения и видимо, хочешь отдохнуть от всего этого, хотя бы на время.

В каком случае применен прием «Отражение чувств»? (в первом случае - реакция на буквальные слова, в другом - на чувства.)

1. Упражнение : а) Выбирается группа участников 3-4 человека. Первый участник получает небольшой текст, который ему необходимо передать как можно точнее второму участнику и так далее.

б) Задача обучающихся по кругу передать какую-либо эмоцию, состояние. При этом у всех сначала должны быть закрыты глаза, только тогда, когда до очередного игрока дошла очередь, он открывает глаза.

Как искажается информация? Какова возможная причина искажения информации? Как изменяет информацию пол, взаимоотношения, гиперзначимость ситуации, болезненное самолюбие, отношения к тактильным прикосновениям, возраст и др.?

1. Обсуждение : Пример разговора двух старушек:
   * А знаешь мой внук заработал в армии еще одну «лычку»! теперь он у меня сержант.
   * А у меня в последнее время печень совсем разболелась - сил совсем нет.
   * Вот я и говорю, может ему теперь отпуск дадут.
   * Да, отпуск это хорошо. Видимо придется теперь в больницу идти.

Почему люди не слушают? (поглощенность собственными мыслями, эмоциональная уравновешенность, уязвленное самолюбие, потеря внимательности к близким, не владение техникой слушания.)

Вывод: (записать в тетрадь) *«Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать. Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их».*

1. Упражнение **«Эстафетная палочка»** . Ведущий произносит любое предложение (смысл его не важен). Задача следующего - начать предложение с последнего слова предыдущей фразы.

Легко ли придумывать свое предложение? Что мешало или помогало в процессе придумывания?

1. Упражнение: Одному обучающемуся предлагается рассказать подробно о своем дне, другому после окончания рассказа предлагается повторить, что запомнил, третьему заранее ставиться цель, что после прослушивания рассказа, надо будет повторить его.

Кому легче было воспроизвести рассказ? Почему? Какую роль в этом играет внимательное слушание?

1. Дисскуссия : а) На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

Б)Почему человеку необходимо слышать и слушать? (Для выполнения задания группа делится на 2 подгруппы: одни доказывают, что необходимо, другие - что нет.

Последовательность выполнения задания:

Задания выполняются поочередно, после каждого осуществляется их проверка

Форма ко нтро ля : наблюдение за выполнением упражнений, дискуссия, Критерии опенки:

При оценке практической работы учитывается следующее:

* + Правильность выполнения заданий по заданному условию;
  + Активность при выполнении упражнений;
  + Активность в процессе обсуждения и дискутирования;
  + Осознанность и логичность суждений;
  + Умение оперировать знаниями;
  + Правильность оформления работы. Таким образом,

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей. Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

**Практическая работа№2 «Выполнение психологических тестов»**

**Цели:**

* овладение понятийным аппаратом и основными подходами к пониманию явления стресса;
* умение строить личностный стрессовый профиль;
* развитие навыков самоанализа.

# Теоретические вопросы

1. Общая характеристика концепции стресса Г. Селье.
2. Стадии развития стресса.
3. Механизмы регуляции стрессовых состояниях.
4. Варианты (стратегии) поведения к конфликтной ситуации. ***Задание 1.*** Выполните тест «Моя тактика ведения переговоров». *Выберите ответы «а» или «б»*

1.

а) обычно я настойчиво добиваюсь своего;

б) чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.

2.

а) я пытаюсь избежать неприятностей;

б) когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.

3.

а) мне неприятно отказываться от своей точки зрения;

б) я всегда стараюсь войти в положение другого человека.

4.

а) не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми; б) разногласия всегда волнуют меня.

5.

а) я стараюсь успокоить другого и сохранить с ним нормальные отношения; б) всегда надо доказывать свою точку зрения.

6.

а) всегда надо искать общие точки зрения;

б) надо стремиться к осуществлению своих замыслов.

7.

а) я сообщаю другому свою точку зрения и прошу его высказывать свое мнение; б) лучше показывать преимущество своей логики рассуждения.

8.

а) я обычно стараюсь убедить других людей;

б) чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.

9.

а) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы; б) беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.

10.

а) я отстаиваю свою позицию до конца;

б) я склонен найти другую позицию, если меня убедят. Определите совпадения:

I вариант: 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а. II вариант: 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б. Оцените, чего больше: I или II варианта.

*Вариант I.* Ваша тактика – противоборство. Вы больше ориентированы на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое.

*Вариант II.* Ваша тактика – сотрудничество. Вы больше ориентированы на стремление к совместному решению проблемы. Естественно, что эта тактика принесет больше успеха.

***Задание 2.*** Пройдите Методику «Шкала психологического стресса PSM-25».

*Инструкция*

Дайте оценку вашему общему состоянию. После каждого высказывания обведите число от 1 до 8, которое наиболее четко выражает ваше состояние в последние дни (4–5 дней). Здесь нет неправильных или ошибочных ответов.

Баллы означают:

* 1 – никогда;
* 2 – крайне редко;
* 3 – очень редко;
* 4 – редко;
* 5 – иногда;
* 6 – часто;
* 7 – очень часто;
* 8 – постоянно.

|  |  |
| --- | --- |
| Утверждения (высказывания) | Оценка |
| 1. Я напряжен и взволнован (взвинчен) | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 2. У меня ком в горле, и (или) я ощущаю сухость во рту | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 3. Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 4. Я проглатываю пищу или забываю поесть | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 5. Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 6. Я чувствую себя одиноким, изолированным и непонятым | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 7. Я страдаю от физического недомогания; у меня болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине, спазмы в желудке | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 8. Я поглощен мыслями, измучен или обеспокоен | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 9. Меня внезапно бросает то в жар, то в холод | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 10. Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 11. Я легко могу заплакать | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 12. Я чувствую себя уставшим | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 13. Я крепко стискиваю зубы | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 14. Я не спокоен | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 15. Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 16. Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником (боли,  колики, расстройства или запоры) | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 17. Я взволнован, обеспокоен или смущен | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 18. Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляет меня вздрагивать | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 19. Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы уснуть | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 20. Я сбит с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности, и я не могу сконцентрировать внимание | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 21. У меня усталый вид; мешки или круги под глазами | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 22. Я чувствую тяжесть на своих плечах | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 23. Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться; я не могу устоять на одном месте | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 24. Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции,  настроения или жесты | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 25. Я напряжен | 1 2 3 4 5 6 7 8 |

*Обработка методики и интерпретация результата.*

Подсчитайте сумму баллов по всем вопросам.

Чем она больше, тем выше уровень вашего стресса. Шкала оценок:

* меньше 99 баллов – низкий уровень стресса;
* 100–125 баллов – средний уровень стресса;
* больше 125 баллов – высокий уровень стресса.

*Самооценка конфликтности*

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа.

Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете: а) избегаю вмешиваться в ссору;

б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав; в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

1. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки: а) всегда критикую за ошибки;

б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему; в) нет.

1. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

а) если другие меня поддержат, то да; б) разумеется, я предложу свой план;

в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

1. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения; б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

в) я спорю со всеми и по любому поводу.

1. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция: а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;

б) возмущаюсь, но про себя;

в) открыто высказываю свое негодование.

1. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите:

а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;

в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

1. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:

а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие; б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;

в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

1. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете: а) делаю им замечание;

б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов; в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

1. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать; б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;

в) выскажу ему все, что о нем думаю.

1. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню… Возмущает ли вас это:

а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы; б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

1. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?:

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) постараюсь примирить наши точки зрения.

*Оценка результатов*

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.



*От 30 до 44 очков.* Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

*От 15 до 29 очков.* О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

*До 14 очков.* Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

**Практическая работа №3**

**Цели:**

1. закрепление на практике полученных знаний по основам деловой культуры;
2. формирование умения соблюдать норм и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.

# Теоретические вопросы

1. Понятие деловой коммуникации.
2. Условия деловой коммуникации.
3. Формы деловой коммуникации.
4. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

***Задание 1.*** Ваш партнёр по деловому общению неоправданно выбирает «Ты»-общение. Как вы будете себя вести?

***Задание 2.*** Какое обращение вы выберите в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора?

***Задание 3.*** Составьте диалог.

Вы звоните новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Необходимо:

* расположить к себе клиента;
* убедить его сделать заказ.

**Практическая работа № 4 Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону» составление примеров убеждающего общения**

**Цель:** отработка навыков телефонных переговоров.

# Теоретические вопросы

Этика переговоров по телефону.

Приемы убеждения в деловом телефонном разговоре. Зависимость общения и поведения от типа темперамента. ***Задание 1.*** Исключите лишнее.

Официально – деловой стиль характеризуют:

* употребление разговорной лексики;
* использование научной терминологии;
* компактность изложения материала;
* отсутствие невербальной стороны общения;
* безличность;
* использование номенклатурных названий;
* высокая регламентированность речи;
* строгость изложения.

***Задание 2.*** Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

***Задание 3.*** Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону?

***Задание 4.*** Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Культура телефонного общения

**Характер практической работы:** решение ситуационных задач в группах, с элементами ролевой игры

**Форма организации практической работы:** фронтальная, групповая

**Время выполнения**: 40 мин.

**Цель работы:**

- использовать на практике знания о культуре телефонного общения

Оборудование: «Практическая работа № 6»

**Порядок выполнения практической работы**

1. Прочитайте ситуационные задачи, определите ошибки, допущенные собеседниками при разговоре по телефону.

2. Подготовьте мини – сценку (диалог) разговора по телефону.

**Ситуационные задачи**

**Задача № 1**

Звонок.

- Алло! А куда я попала?

- Здравствуйте! А куда Вы хотели бы попасть?

- Я звоню по объявлению. Хочу устроиться к Вам на работу. Когда я могу к Вам прийти?

**Задача № 2**

Звонок, Секретарь снимает трубку телефона.

- Алло!

- Здравствуйте, будьте добры пригласить к телефону Петрова Ивана Ивановича.

- А кто его спрашивает? – отвечает секретарь.

- Вас беспокоят из Пенсионного фонда.

- А, сейчас…

Секретарь с места кричит:

- Петровна! Позови Иванова. Его из Пенсионного фонда спрашивают!

**Задача № 3**

Звонок по домашнему телефону сослуживцу. На часах 2300.

- Алло!

- Петрович! Весь вечер звонил, не мог дозвониться.

- Что случилось?

- Да, звонили по поводу нашего договора с базы.

Сказали, что завтра уже в 600 , а не 800, как мы раньше договаривались, доложила начаться погрузка.

- Что будем делать?

- Хорошо, этот вопрос я решу и транспорт в 600 будет.

**Ситуации для мини-сценки**

№ 1. Секретарь и человек, который звонит по вопросам трудоустройства. Ваша задача – показать правила соблюдения хорошего тона со стороны обоих собеседников.

№ 2. Один собеседник – директор предприятия, другой – рекламный агент.

Рекламный агент добивается встречи по телефону, чтобы рассказать о своих предложениях. Директор – не заинтересован в этой встречи и старается ее избежать. Ваша цель – соблюдение культуры общения как с позиций одного, так и другого собеседника.

№ 3. Вам звонит подруга, чтобы «поболтать». Вы – опаздываете на деловую встречу. Ваша задача – прекратить деликатно разговор, не обидев подругу. А подруга не желает переносить разговор на другое время. Ваша задача – добиться перенесения разговора на другое время.

**Практическая работа №5 Анализ конфликтных ситуаций**

**цель игры**

сформировать понятие о видах поведения в конфликте; пока- зать основные психологические факторы, определяющие конфликт; учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в кона- тивной (поведенческой) системе межличностного взаимодействия.

**задача игры**

Преодолеть порог взаимного непонимания и недосказанности между людьми.

**регламент**

1. этап — 15 мин.
2. этап — 30 мин.
3. этап — 20 мин.

**сценарий игры**

1. ***этап*.** Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

стиль «Конкуренция»: «чтобы я победил, ты должен проиграть». стиль «Приспособление»: «чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

стиль «Компромисс»: «чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен проиграть».

стиль «сотрудничество»: «чтобы я выиграл, ты тоже должен выиграть».

стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проигра- ешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

1. ***этап*.** Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.
2. ***этап*.** Обсуждение проводится в форме ответов на вопросы:
3. Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоцио- нальное состояние, на чувства его участников?
4. Могли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?
5. что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?
6. Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

**раздаточный материал**

Карточки с названиями определенного стиля поведения в кон- фликте с соответствующим девизом.

**регламент**

1. этап — 15 мин.
2. этап — 30 мин.
3. этап — 20 мин.

цель игры

Научиться коротко и аргументировано излагать свою точку зре- ния на поставленный вопрос.

порядок проВедения игры

1. Каждый игрок получает карточку с номером вопроса.
2. В соответствии с полученным номером игроку выдается во- прос, который он будет защищать.
3. Все игроки в зависимости от своей точки зрения на данный вопрос делятся на 2 команды «да» или «нет». Их задача — на- брать максимальное количество баллов.
4. Выступление каждого игрока оценивается независимым жюри (каждым членом отдельно). штрафные баллы ставятся в нео- граниченном количестве.
5. Игрок защищает свою точку зрения (да/нет) на поставленный вопрос, не более 5 минут.
6. Перед началом выступления команда имеет 15 минут на общее обсуждение вопросов. В это время игроки могут советовать друг другу тактику ответа, вместе находить убедительные ар- гументы.
7. После выступления первого игрока (1, «да») выступает его оппонент (1, «нет»). Далее без перерыва аналогично по всем вопросам.
8. жюри оценивает игроков по мере их выступления. В конце игры из оценок, полученных командой в сумме, вычитывают- ся штрафные балы. Выиграла та команда, у которой больше очков.

регламент игры

Объяснение правил — 5 мин. Коллективное совещание — 15 мин. Выступление каждого игрока — 5 мин. Подведение итогов — 5 мин.

Общая продолжительность игры — 90 мин.

раздаточный материал

Вопросы для вступления:

1. Руководителем предприятия должен быть мужчина/женщина.
2. Руководитель предприятия должен иметь, прежде всего, эко- номическое/техническое образование.
3. Менеджеру не обязательно быть привлекательным и распола- гать к себе (да/нет).
4. типографиям лучше ориентироваться на рекламную продук- цию и этикетку, чем на книжную и периодическую (да/нет).
5. если платят хорошо, можно работать на любой работе.
6. Лучше печатать за границей.

**Цели:**

* обобщить теоретические знания в области сущности конфликтов;
* рассмотреть причины возникновения конфликтов и методы их разрешения;
* практически применить полученные знания.

# Теоретические вопросы

1. определения «конфликт», «конфликтогенность»;
2. классификация конфликтов;
3. способы реагирования в конфликтных ситуациях;
4. способы выхода из конфликтов;

***Задание 1.*** Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

а) ригидный тип;

б) неуправляемый тип; в) демонстративный тип; г) сверхточный тип;

д) «бесконфликтный тип».

***Задание 2.*** Упражнение «Достойный ответ»

*Инструкция:* вы получаете реплики, зачитывайте их соседу по парте и стараетесь дать на них достойный ответ, т.е. не унижая ни собеседника, ни себя.

*Реплики*

1. Твои деловые качества оставляют желать лучшего.
2. У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
3. Ты никогда никому не помогаешь.
4. Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведёшь себя так, как будто ты самый главный здесь.
5. С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
6. Ты слишком много болтаешь ерунды.

***Задание 3.*** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

***Вопрос***. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

***Вопрос***. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

***Вопрос***. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

***Вопрос***. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

В коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшества, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом, по вашему мнению, ему действовать, чтобы нормализовать обстановку?

**Практическая работа №6 Проработка приемов саморегуляции**

**Цели:** изучение приемов саморегуляции поведения, закрепление на практике полученных знаний по теме, формирование умения пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

# Теоретические вопросы

1. Что такое саморегуляция?
2. Методы управления состоянием человека.
3. Саморегуляция психических состояний в повседневной, обыденной жизнедеятельности.
4. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении.

***Задание 1.*** Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении.

***Задание 2.*** Назовите вежливые формы обращения с просьбой, затем вежливые формы отказа. Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

***Задание 3.*** Опишите ситуации в межличностном общении, которые вызывают у вас негативные чувства и поведение. Запишите их. Затем предложите те чувства и действия, которые были бы уместными в этой ситуации. Напишите выводы по результатам выполнения упражнения.

**Практическая работа№ 7 Имидж делового человека. Визитные карточки в деловой жизни.**

Имидж делового человека и его составляющие

**Характер практической работы:** Словесное моделирование

**Форма организации практической работы:** фронтальная

**Время выполнения:** 40 мин.

**Цель работы:**

- описать (смоделировать) образ идеального руководителя

**Порядок выполнения практической работы**

1. Определите основные компоненты имиджа делового человека:

- внешний вид;

- телесный имидж;

- голос и речь;

- манера вести себя с подчиненными;

- качества (деловые, личностные);

- стиль руководства и т.д.

2. Опишите образ «идеального руководителя» в произвольной форме.

Визитная карточка в деловой жизни

**Характер практической работы:** моделирование

**Форма организации практической работы:** фронтальная

**Время выполнения:** 40 мин.

**Цель работы:**

- создание личной визитной карточки.

**Порядок выполнения практической работы**

1. Вспомните общие требования, предъявляемые к оформлению визитных карточек.

2. Продумайте текст визитной карточки.

3. Определите дизайн.

4. Оформите визитную карточку до готового вида.

**Практическая работа № 8 Деловая игра по обслуживанию клиента**

**Цель игры**

**Цели**: Опробовать на практике метод мозгового штурма при решении вопросов коммуникации с трудными клиентами в компании.

# Задачи по ходу игры

Сформулировать максимальное количество вариантов решения исходной задачи и отобрать наиболее эффективные.

# Исходные теоретические положения. Сюжет игры.

Отдел продаж в вашей фирме столкнулся с трудным клиентом, который вызвал ряд проблем, требующих решения.

Перед вами стоят следующие проблемы:

1. Клиент тянет с оплатой, после оказанных Вами услуг. Как Вы поступите?
2. Вы оказали услугу, но клиенту она не понравилась, он предпочел конкурентов. Как Вы отобьете клиента у конкурентов?
3. Клиент намекает на снижение цены/предоставление скидки, но Вы можете сделать это либо обманув руководителя, либо в ущерб своей заработной плате. Как и с какими словами, Вы это сделаете?

# Методические указания.

*Этап 1. Деление на группы.* (5-10 минут)

Преподаватель делит всех студентов на несколько команд по 4-5 человек и знакомит с теоретическими положениями и раздаёт необходимые материалы.

*Этап 2. Поиск решений внутри групп.* (20-25 минут)

Внутри каждой группы происходит обсуждение всех трёх проблем. Студенты по очереди предлагают свои индивидуальные решения и записывают, кто был их источником. Таким образом в каждой команде должен появится участник, предложивший наибольшее количество идей.

Очень важно на этом этапе обозначить правила мозгового штурма и давать игрокам как можно больше пространства для творчества и не смущать их критикой друг друга. Пусть это будут самые смелые и нестандартные идеи.

В конце этапа участники с самым большим количеством идей выступают перед всеми, а преподаватель оценивает победителя.

*Этап 3. Командный зачёт.* (15-20 минут)

Команды начинают выбирать по одному решению для каждого варианта. После этого происходит презентация, в ходе которой преподаватель оценивает команды от 1 до 3 по следующим критериям:

* Оригинальность
* Степень решения
* Полезность для фирмы

В конце этапа подводится итог о победившей команде, набравшей наибольшее количество баллов.

**Практическая работа № 9 Упражнения по самопрезентации специалиста**

**Цели:**

* освоить навыки самопрезентации;
* выявить причины возникновения неуверенности при самопрезентации.

# Теоретические вопросы

1. Что такое самопрезентация?
2. Зачем необходимо использовать самопрезентацию?
3. Когда использовать самопрезентацию?
4. Зачем нужны навыки самопрезентации?

***Задание 1.*** Подготовить публичное выступление по самопрезентации (не более 2–3 минут). В выступлении должны быть отражены содержательные части:

1. завоевание доверия слушателей;
2. ключевые положения и аргументы в свою пользу (указание на достоинство)

***Задание 2.*** Каждый участник получает бумажку со сказочным персонажем.

Необходимо устроить самопрезентацию от имени этого персонажа, выбрав при этом должность, на которую персонаж претендует.

Время подготовки – 5 минут.

Остальные участники из хода самопрезентации должны были угадать, что же это за персонаж.

**Цели:**

1. закрепление знаний по особенностям публичного выступления;
2. развитие навыков наблюдения и оценки публичного выступления;
3. формирование умений анализа публичного выступления.

# Теоретические вопросы

1. Виды публичной речи.
2. Особенности публичной речи.
3. Особенности и правила публичного выступления.

***Задание 1.*** Как должен вести себя оратор в следующих ситуациях:

* некоторые слушатели встают и уходят;
* в аудиторию все время заглядывают посторонние;
* слушатели на задних рядах разговаривают и мешают;
* по ходу выступления задают вопрос, на который оратор не может ответить.

***Задание 2.*** Прочитайте следующие поговорки. Объясните их смысл и придумайте короткие рекомендации начинающему оратору, которые включали бы в качестве компонента эти поговорки.

*Образец:* Речь вести – не лапти плести.

Любое устное выступление должно быть подготовленным. Нельзя надеяться, что ты сможешь хорошо выступить без подготовки – это только кажется, что выступать легко. Правильно говорит русская пословица: речь вести – не лапти плести.

1. Где много слов, там мало толку.
2. Лучше уж недоговорить, чем переговорить.
3. Говорить не думая – что стрелять не целясь.

**Цели:**

* приобретение знаний и освоение навыков публичного выступления;
* развитие речевой личности и формирование коммуникативной культуры обучающихся в целях оптимизации их общения в условиях учебного или реального взаимодействия;
* обучение риторическим аспектам – умение самопрезентации и публичного выступления;
* формирование информационной и коммуникативной компетентности.

# Теоретические вопросы

1. Виды публичной речи.
2. Особенности публичной речи.
3. Особенности и правила публичного выступления.

***Задание 1.*** Подготовьте план публичного выступления по какой-либо теме:

1. Определите мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?
2. Выделите главную идею вашей речи.
3. Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей.
4. Определите ключевые слова, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствующие лучше запомнили, о чем вы им рассказываете.

5 Тщательно продумайте план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (окончание).

***Задание 2.*** Выполните упражнения по отработке выразительности речи. Произнесите фразу «Меня зовут (назовите себя)!» следующим образом:

* громко, чтобы привлечь внимание к себе;
* кратко и вежливо, чтобы не привлекать к себе особого внимания;
* немного растянуто, чтобы подчеркнуть, какое у вас красивое имя;
* смело и решительно, чтобы показать, что вы начинаете действовать;
* с угрозой, чтобы показать, что собеседники должны вас бояться;
* виновато, чтобы показать, что вы пришли, чтобы повиниться за что-либо.

**Цели:**

* приобретение знаний и освоение навыков публичного выступления;
* развитие речевой личности и формирование коммуникативной культуры обучающихся в целях оптимизации их общения в условиях учебного или реального взаимодействия;
* обучение риторическим аспектам – умение самопрезентации и публичного выступления;
* формирование информационной и коммуникативной компетентности.

# Теоретические вопросы

1. Общие требования к публичному выступлению.
2. Критерии оценки речи оратора.

***Задание 1****.* Просмотр видео отрывка успешного выступления «Сколько весит ваша жизнь?» из кинофильма «Мне бы в небо».

*Анализ видео отрывка по следующим вопросам:*

* какова цель выступления?
* каков образ, который несет оратор публике?
* какие приемы привлечения и удержания внимания использовал оратор?
* какие механизмы воздействия использованы оратором?

***Задание 2.*** Учащиеся делятся на 4 группы. Участникам предлагается найти в своих карманах (сумках) любой предмет, который им нравится. Далее участникам дается 10 минут, чтобы продумать свою речь, рекламирующую этот предмет. Затем один из участников от группы рекламирует этот предмет. На выступление каждому участнику отводится 2–3 минуты. Остальные команды оценивают участников по предложенным критериям – по 2 минуты на каждого участника.

Обсуждение упражнения по следующим вопросам:

* удалось ли заинтересовать аудиторию?
* какие приемы использовались?
* что получилось, а что не получилось?
* что было самым сложным при работе команды и при выступлении?
* на что стоит обратить особое внимание при выступлении перед публикой?

**Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

**Основные печатные издания**

1. Жданова А.О. Финансовая грамотность, 2020
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, ФГБУ «ФИРО», 2020
3. Панфилова А.П. Психология общения**,** ФГБУ «ФИРО», 2020

**Дополнительные источники** *(при необходимости)*

1. Кушелева Т.Е. Экономика организации: Учебное пособие. – М.: МИПК, 2019.- ISBN 978-5-901087-39-8
2. ББК 65.304.9
3. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. –М.: ЮНИТИ, 2018.-ISBN 978-5-4468-1337-7