

Министерство просвещения Республики Башкортостан
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено
на заседании МС
Протокол № 1
от «29» августа 2025г.

Рассмотрено
на заседании ПЦК
профессионального цикла
Протокол № 1 от «29» августа 2025 г.
Председатель ПЦК Г.Ф.Ямаева

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.12 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
38.02.03 ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЛОГИСТИКЕ

Разработала преподаватель:



А.Б. Пастернак

Пояснительная записка

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «Профессиональная этика психология делового общения» является инструментом формирования общих и профессиональных компетенций по специальности ФГОС, обеспечивающим развитие личностных качеств обучающихся и повышение их трудовой и профессиональной мобильности.

Самостоятельная работа – целенаправленная, внутренне мотивированная структурированная самим объектом деятельность обучающегося по совокупности выполняемых действий и корректируемая им по процессу и результату деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и нормативной документацией, необходимыми для углубленного изучения Психология общения, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы являются:

- овладение знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть следующих личностных результатов:

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой

- ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
- ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
- ЛР 17. Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности
- ЛР 18. Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью
- ЛР 19. Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу
- ЛР 22. Обладающий мотивацией к самообразованию и развитию
- ЛР 23. Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
- ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
- ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими видам деятельности

Виды деятельности	Профессиональные компетенции, соответствующие видам деятельности
1	2
планирование и организация логистических процессов в закупках	ПК 1.1. Осуществлять сопровождение, в том числе документационное, процедуры закупок. ПК 1.2. Организовывать процессы складирования и грузопереработки на складе.

и складировании	ПК 1.3 Осуществлять документационное сопровождение складских операций. ПК 1.4 Применять модели управления и методы анализа и регулирования запасами.
планирование и организация логистических процессов в производстве и распределении	ПК 2.1. Сопровождать логистические процессы в производстве, сбыте и распределении. ПК 2.2. Рассчитывать и анализировать логистические издержки в производстве и распределении.
планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании	ПК 3.1. Планировать, подготавливать и осуществлять процесс перевозки грузов. ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса. ПК 3.3 Оценивать качество логистического сервиса.
планирование и оценка эффективности работы логистических систем, контроль логистических операций	ПК 4.1. Планировать работу элементов логистической системы. ПК 4.2. Владеть методологией оценки эффективности функционирования элементов логистической системы. ПК 4.3. Составлять программу и осуществлять мониторинг показателей работы на уровне подразделения (участка) логистической системы.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-исследовательской литературой и нормативной документацией.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

В учебном процессе профессионального образования выделяют аудиторную и **внеаудиторную самостоятельную работу**, которая может осуществляться как во внеучебное, так и в учебное время. По форме организации взаимодействия участников образовательного процесса выделяют групповую и индивидуальную самостоятельную работу.

Аудиторная самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, которую обучающийся выполняет индивидуально или в группе по заданию и под руководством преподавателя на учебных занятиях по учебной дисциплине и/или междисциплинарному курсу профессионального модуля.

Внеаудиторная самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, которую обучающийся выполняет в установленное время и в установленном объеме индивидуально или в группе, без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформированными ранее представлениями о порядке и правильности выполнения действий.

Индивидуальная самостоятельная работа планируется преподавателем и выполняется обучающимся с учетом уровня его персональной готовности и способности к

выполнению заданий определенного уровня сложности. Организация индивидуальной самостоятельной работы направлена на изменение динамики познавательной активности и самостоятельности обучающегося.

Групповая самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя группами обучающихся постоянного или переменного состава, объединенными общими целями и задачами деятельности посредством взаимодействия в процессе выполнения индивидуальных заданий каждым участником работы в соответствии с общей целью; обязательной взаимной проверкой результатов работы каждого, помощью и разъяснением друг другу возникающих затруднений, формулированием общего вывода на основании обобщения результатов, полученных каждым членом группы, и соотнесения вывода с поставленной в начале работы целью.

Самостоятельная работа определяется содержанием учебной дисциплины /профессионального модуля и степенью подготовленности обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

для овладения знаниями:

чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
составление плана текста;
графическое изображение структуры текста;
конспектирование текста; выписки из текста;
работа со словарями и справочниками;
ознакомление с нормативными документами;
учебно-исследовательская работа;
использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

работа с конспектом лекции (обработка текста);
повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей);
составление плана и тезисов ответа;
составление таблиц, ребусов, кроссвордов, глоссария для систематизации учебного материала;
изучение нормативных материалов; словарей, справочников;
ответы на контрольные вопросы;
аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);
подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, заданий в тестовой форме и др.;

для формирования умений:

решение задач и упражнений по образцу;
решение вариативных задач и упражнений; составление схем;
выполнение расчетно-графических работ;
решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
подготовка к деловым и ролевым играм;
проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
подготовка презентаций, творческих проектов;
подготовка курсовых и выпускных работ;
рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Виды заданий для самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывая специфику

профессии/специальности, изучаемой учебной дисциплины/профессионального модуля, индивидуальные особенности обучающегося.

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, правил оформления документов, формы контроля выполненного задания.

Выполняя самостоятельную работу, **обучающийся может:**

предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельного изучения;

в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по ее результатам;

предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;

использовать для самостоятельной работы учебные и методические пособия, другие разработки и Интернет ресурсы сверх предложенного преподавателем перечня;

использовать контроль и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

При выполнении самостоятельной работы необходимо:

освоить вопросы, выносимые на самостоятельную работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой по данной учебной дисциплине.

планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем.

самостоятельную работу обучающийся должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой по учебной дисциплине.

выполнять самостоятельную работу и отчетываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проводиться в письменной, устной или смешанной форме с представлением продукта деятельности обучающегося.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы могут быть использованы зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ, портфолио достижений, устный опрос, просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; самопроверка, взаимопроверка выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; зачет и др.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы обучающегося являются:

уровень освоения обучающимся учебного материала;

уровень сформированности умений обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

уровень сформированности умений обучающегося активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;

уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;

обоснованность и четкость изложения ответа;

оформление материала в соответствии с требованиями;

умение четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;

умение показать, проанализировать варианты действий;

умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать ее.

Рекомендации по составлению плана

План – это схематически записанная совокупность коротко сформулированных мыслей-заголовков. По образному выражению, – это «скелет произведения». Форма записи в виде плана чрезвычайно важна для организации умственного труда, для развития навыка четкого формулирования и умения вести другие виды записей.

Общие правила составления плана при работе с текстом.

1. Для составления плана необходимо прочитать текст про себя, продумать прочитанное.
2. Разбить текст на смысловые части и озаглавить их. В заголовках надо передать главную мысль каждого фрагмента.
3. Проверить, отражают ли пункты плана основную мысль текста, связан ли последующий пункт плана с предыдущим.
4. Проверить, можно ли, руководствуясь этим планом, раскрыть основную мысль текста

Требования к плану

1. Пункты плана можно и нужно фиксировать немедленно, уже в процессе первоначального чтения, а не откладывать его составление, как иногда советуют, до повторного чтения. По окончании первоначального чтения, в дальнейшей работе, план может исправляться и уточняться.
2. Составляя план при чтении, прежде всего, стараются определить границы мыслей, т.е. те места, где кончается одна мысль и начинается другая. Эти места в книге тотчас помечают. Нужным отрывкам дают заголовок, формулируя пункт плана.
3. Самое сложное в работе над планом – сформулировать заголовки. Приступая к формулированию, ищите в тексте опорные словосочетания, они помогут.
4. Прежде чем план перенести в тетрадь, следует прикинуть его на черновике – отточить формулировки.

Рекомендации по конспектированию текста

Конспектирование — процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста.

Результат конспектирования — запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

Для того чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

- ориентироваться в общей композиции текста (уметь определить вступление, основную часть, заключение);
- увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения автором информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли;
- выявить «ключевые» мысли, т.е. основные смысловые вехи, на которые «нанизано» все содержание текста;
- определить детализирующую информацию;
- лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Требования к оформлению кроссворда

- вопросы должны быть сформулированы четко;

- ответы следует писать без грамматических ошибок в единственном числе, именительном падеже.

Рекомендации к написанию реферата

Примерная структура реферата:

- титульный лист (оформляется по форме); введение (обоснование актуальности темы); основная часть; адекватность подобранной литературы, правильное её оформление

Требования к оформлению реферата:

объем реферата должен быть достаточным для раскрытия темы реферата;
реферат должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения;
по ходу изложения текста должны иметься ссылки на используемую литературу;
уместное использование иллюстрации (таблицы, графики, схемы)
правильное оформление библиографии

Объем реферата может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем. Со 2 страницы текст печатается через два интервала или пишется от руки на одной стороне листа формата А-4. Поля слева – 3 см, поля справа – 1 см, поля сверху и снизу – 2 см. Нумерация страниц начинается после титульного листа.

Критерии оценки реферата:

Актуальность темы исследования. Соответствие содержания теме. Глубина проработки материала. Правильность и полнота использования источников. Соответствие оформления реферата стандартам.

Процедура защиты реферата

Содержание выступления (до 10 минут). Обоснование актуальности темы. Изложение поставленных целей и задач. Описание структуры основной части. Сообщение об итогах выполненной работы и полученных выводах. Продуманная демонстрация иллюстративного материала (в тех случаях, где это требуется).

Рекомендации по созданию презентации

Презентация это набор слайдов (страниц), оформленных в соответствии с каким- то принятым стилем. Последовательность показа слайдов может меняться в процессе демонстрации презентации.

Каждый слайд может включать в себя

- различные формы представления информации (текст, таблицы, диаграммы, изображения, звук, видео)
- анимацию появления объектов на слайде и анимацию смены слайдов. Титульный слайд должен содержать название презентации, её автора. На втором слайде может быть представлен план презентации, основные разделы или вопросы, которые будут рассмотрены.

Старайтесь придерживаться принципа: один слайд - одна мысль.

Убедительными бывают презентации, когда на одном слайде даётся тезис и несколько его доказательств.

Выводы всегда должны быть даны лаконично на отдельном слайде. Объекты на слайдах могут сразу присутствовать, а могут возникать на них в нужный момент по желанию докладчика, что усиливает наглядность доклада и привлекает внимание аудитории именно к тому объекту или тексту, о которых в данный момент идет речь.

Планирование презентации

- определение целей

- изучение аудитории
- формирование структуры и логики подачи материала

Разработка презентации

- вертикальная и горизонтальная логика
- содержание и соотношение текстовой и графической информации
- заполнение слайдов информацией
- настройка анимации

Репетиция презентации

Перед презентацией обязательно нужно провести репетицию. На ней вы сможете понять, где могут возникнуть трудности, почувствовать реальный хронометраж презентации, а также исправить замеченные по ходу ошибки.

Порядок вывода объектов на экран следующий:

- заголовок слайда (анонс информации)
- основная информация
- дополнительная (поясняющая, иллюстрирующая, навигационная) информация.

Основной материал (основная смысловая нагрузка) необходимо выделить, чтобы он первым бросался в глаза при демонстрации слайда. Выделение можно осуществить размером объекта, цветом, спецэффектами, порядком появления на экране.

Дополнительный материал предназначен для подчеркивания основной мысли слайда. В качестве дополнительной информации может выступать графика.

Важно учитывать, что к презентации применяется правило: «Краткость – сестра таланта». На слайды попадают только самые важные тезисы, самые необходимые («говорящие») данные, а также, весьма желательно, графический материал: диаграммы, иллюстрации, фотографии всегда лучше воспринимаются аудиторией.

Материал на слайде лучше располагать максимально равномерно по всей площади, не оставляя крупных пустых пространств.

Текст, размещенный на слайде, должен быть хорошо виден и удобочитаем.

Используйте на слайде один или несколько, но гармоничных шрифтов. Можно использовать для смыслового выделения разные начертания одного шрифта.

Используйте анимацию для порядка появления объектов на слайде, но не перенасыщайте спецэффектами.

Для целостности восприятия презентация выполняется в едином стиле. Это может быть или единый фон, или какой-либо повторяющийся на каждом слайде элемент.

Критерии оценки презентации

Структура презентации	Максимальное количество баллов
• Наличие титульного слайда с заголовком	5
• Логическая последовательность информации на слайдах	10
• Наличие понятной навигации	10
• Отмечены информационные ресурсы	5
Содержание	
• Сформулирована цель работы	5
• Понятны задачи и ход работы	5
• Информация изложена полно и четко	10
• Ошибки отсутствуют	10

• Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	10
• Сделаны выводы	5
Оформление презентации	
• Единый стиль оформления	10
• Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	10
• Использовано не более трёх цветов шрифта на слайде	5
• Анимация присутствует только там где она уместна	10
• Все ссылки работают	10
• Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	10
• Ключевые слова в тексте выделены	10
Эффект презентации	
• Общее впечатление от просмотра презентации	10
ОБЩИЕ БАЛЛЫ	150
Окончательная оценка:	

Форма оценивания: от 130 до 150 — оценка 5 от 100 до 130 — оценка 4 от 70 до 100 — оценка 3 менее 70 - презентация нуждается в доработке

Вариативная составляющая самостоятельной работы составляет 10 часов.

Тематика

**внеаудиторных самостоятельных работ по ОП.12 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Тема	Кол-во часов	Вид внеаудиторной самостоятельной работы	Форма контроля
Раздел 1. Психологические основы делового общения			
Виды, функции, структура общения . Общение в системе общественных и межличностных отношений	2	Подготовить реферат	Защита реферата
Раздел 2. Психологические основы делового общения			
Перцептивная сторона общения	2	Подготовка презентации Основные характеристики общения. Социальное влияние :конформизм, суггестия, неконформизм	Защита презентации
Раздел 3. Культура общения в профессиональной среде			
Тема Вербальная и невербальная коммуникация	2	Подготовить презентации по теме Изучение индивидуальности по почерку.	Защита презентации
Раздел 4. Конфликты в деловом общении			
Тема Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	2	Типы конфликтных личностей и модель конфликтного процесса	Устный опрос
Раздел.5Этика, эстетика и этикет делового человека			
Тема Значение этики в жизни человека и его профессии	2	Составление опорного конспекта Этикет и эстетика делового человека	Работа с параграфом и устный опрос
ИТОГО	10(вариативная часть)		

Самостоятельная работа №1

Раздел 1. Психологические основы делового общения

Тема Виды, функции, структура общения . Общение в системе общественных и межличностных отношений

Задание: Изучить и систематизировать материал об общении как обмене информацией (коммуникации).

Форма представления задания: реферат.

Контроль качества выполненной работы: проверка реферата.

Критерии оценки выполненной работы:

Обоснование актуальности темы. Изложение поставленных целей и задач. Описание структуры основной части. Сообщение об итогах выполненной работы и полученных

выводах. Продуманная демонстрация иллюстративного материала (в тех случаях, где это требуется).

Требования к выполнению:

Актуальность темы исследования. Соответствие содержания теме. Глубина проработки материала. Правильность и полнота использования источников. Соответствие оформления реферата стандартам.

Тема рефератов:

1. Организация времени и пространства при общении
2. Коммуникативные барьеры в общении
3. Авторитарная и диалогическая коммуникация
4. Вербальные средства общения
5. Невербальные средства общения
6. Особенности невербальной коммуникации в разных культурах
7. Управление вниманием при общении
8. Обратная связь в общении

В зависимости от темы при написании реферата могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка реферата включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.

Самостоятельная работа №2

Раздел 2. Культура общения в профессиональной среде

Тема *Вербальная и невербальная коммуникация*

Цель: Систематизировать и презентовать материал по теме «*Изучение индивидуальности по почерку*»

Задание: подготовить и оформить слайдовую презентацию

Форма представления задания: мультимедиа презентация

Контроль качества выполненной работы: просмотр мультимедиа презентации

Критерии оценки выполненной работы: Материал на слайде лучше располагать максимально равномерно по всей площади, не оставляя крупных пустых пространств.

Текст, размещенный на слайде, должен быть хорошо виден и удобочитаем.

Используйте на слайде один или несколько, но гармоничных шрифтов. Можно использовать для смыслового выделения разные начертания одного шрифта.

Используйте анимацию для порядка появления объектов на слайде, но не перенасыщайте спецэффектами.

Для целостности восприятия презентация выполняется в едином стиле. Это может быть или единый фон, или какой-либо повторяющийся на каждом слайде элемент.

Требования к выполнению:

Порядок вывода объектов на экран следующий:

- заголовок слайда (анонс информации)
- основная информация
- дополнительная (поясняющая, иллюстрирующая, навигационная) информация.

Основной материал (основная смысловая нагрузка) необходимо выделить, чтобы он первым бросался в глаза при демонстрации слайда. Выделение можно осуществить размером объекта, цветом, спецэффектами, порядком появления на экране.

Дополнительный материал предназначен для подчеркивания основной мысли слайда. В качестве дополнительной информации может выступать графика.

Важно учитывать, что к презентации применяется правило: «Краткость – сестра таланта». На слайды попадают только самые важные тезисы, самые необходимые («говорящие») данные, а также, весьма желательно, графический материал: диаграммы, иллюстрации, фотографии всегда лучше воспринимаются аудиторией

Самостоятельная работа №3

Раздел 2. Психологические аспекты общения

Тема 1. Перцептивная сторона общения

Цель: Систематизировать и презентовать материал по теме « Основные характеристики общения. Социальное влияние :конформизм, суггестия, неконформизм»

Задание: подготовить и оформить слайдовую презентацию

Форма представления задания: мультимедиа презентация

Контроль качества выполненной работы: просмотр мультимедиа презентации

Критерии оценки выполненной работы: материал на слайде лучше располагать максимально равномерно по всей площади, не оставляя крупных пустых пространств.

Текст, размещенный на слайде, должен быть хорошо виден и удобочитаем.

Используйте на слайде один или несколько, но гармоничных шрифтов. Можно использовать для смыслового выделения разные начертания одного шрифта.

Используйте анимацию для порядка появления объектов на слайде, но не перенасыщайте спецэффектами.

Для целостности восприятия презентация выполняется в едином стиле. Это может быть или единый фон, или какой-либо повторяющийся на каждом слайде элемент

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 основным материалом

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 №4

Раздел 4. Конфликты в деловом общении

Тема *Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов*

Цель: изучить и систематизировать материал о конфликтном взаимодействии.

Задание: *Типы конфликтных личностей и модель конфликтного процесса*

Форма представления задания: таблица.

Контроль качества выполненной работы: проверка таблицы.

Требования к выполнению.

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

Материалы для анализа:

Проблемы разрешения конфликтов: неформальный метод; метод формализации; метод локализации; метод индивидуализации; метод информации; метод выгодного контраста. Основные этапы решения конфликтной ситуации: урегулирование конфликта, затухание конфликта, устранение конфликта, перерастание в другой конфликт, исход конфликта.

Переговоры как способ решения конфликта. Типология «переговоров»: переговоры о продлении действующих решений; переговоры о нормализации отношений между оппонентами; переговоры о создании новых условий деятельности; переговоры о перераспределении ресурсов, прав и обязанностей; переговоры о совместном решении.

Функции переговоров: информационная, коммуникативная, регуляция и координация деятельности, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволок или искусственное затягивание переговоров. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров (согласование целей интересов, стремление к взаимному доверию сторон, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон).

Посредничество: формы участия третьей стороны (открытая позиция, закрытая позиция, подчеркивание общности, подчеркивание позиций); модели и оценка эффективности посреднической деятельности (уточнение интересов концепции позиций, обсуждение взглядов и предложений, согласование позиций и выработка договоренности).

Основы способы решения конфликтов:

- 1) Тактика ухода, или избегание конфликта;
- 2) Силовое подавление, или метод насилия;
- 3) Приспособление, или метод односторонних уступок;
- 4) Компромисс или сотрудничество.

Разрешение конфликта состоит из следующих основных этапов: Овладение собственными чувствами, урегулирование собственных эмоций; Анализ конфликтной ситуации, то есть ее компонентов: интересов сторон и обстоятельств дела. Анализ конфликта состоит в том, чтобы определить приоритеты и интересы каждого из участников конфликта, а также спрогнозировать возможное дальнейшее развитие обстоятельств; Выработка и реализация стратегии преодоления конфликта. Этап разрешения конфликта состоит в том, чтобы

устранить любые возможные разногласия между участниками. Если в качестве разрешения конфликта выбраны переговоры, то они будут состоять из следующих этапов: Овладение собственными чувствами; Восстановление отношений; Соглашение о правилах ведения переговоров; Обозначение позиций каждой из сторон.

Профилактика конфликтов

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Цель профилактики конфликтов – создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними. Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт. Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами. Предупреждать конфликты можно, изменяя свое отношение к проблемной ситуации и поведение в ней, а также воздействуя на психику и поведение оппонента. К основным способам и приемам изменения своего поведения в предконфликтной ситуации можно отнести: умение определить, что общение стало предконфликтным; стремление понять позицию оппонента; снижение агрессивности; умение оценивать свое психическое состояние; готовность к неконфликтному решению проблем; умение не ждать от окружающих слишком многого; искренняя заинтересованность в партнере по общению; конфликтоустойчивость и чувство юмора. Следование рекомендациям по предотвращению конфликта поможет избежать возникновения конфликтной ситуации, а при ее появлении поможет конструктивно ее разрешить и найти оптимальный выход из конфликта.

ФРАЗА ИЛИ ДЕЙСТВИЕ ИЗ ТЕКСТА. АНАЛИЗ КОНФЛИКТОГЕНА

1. "Кто это?" - спросила меня подруга... Я не сразу смогла ответить... "Да какой-то господин, живет здесь, в нашем доме", - неловко пробормотала я. "Почему же ты так покраснела, если ты его даже не знаешь?" - дразнила меня подруга. И именно потому, что она осмелилась издеваться над моей тайной, кровь еще сильнее прилила к моим щекам. От смущения я ответила грубостью: "Бестолковая гусыня!" - сказала я сердито. Но она расхохоталась еще громче и злей, и я почувствовала, что слезы бессильного гнева наполняют мои глаза. Я готова была задушить ее.
2. Шариков сам пригласил свою смерть. Он поднял левую руку и показал Филиппу Филипповичу обкусанный, с нестерпимым кошачьим запахом шиш. А затем правой рукой по адресу опасного Борменталю из кармана вынул револьвер. (Булгаков М.А. "Собачье сердце")
3. Он не встал, не поздоровался, даже не взглянул на них. Он являл собой великолепный образец хамства, свойственного победителю.
4. В автобус вошла девушка - стройная и симпатичная. Проходя по проходу, она случайно, так как автобус дернулся, толкнула мужчину средних лет. "Ну ты, корова!" - отреагировал тот. В ответ девушка предложила ему выйти с ней на следующей остановке, что он и сделал. Выйдя, она достала из сумочки баллончик и брызнула ему в лицо. Мужчина упал, а девушка вскочила в автобус и уехала.
5. Житейская ситуация. Муж зашел на кухню и, случайно задев стоящую на краю стола чашку, уронил ее на пол. Жена: "Экий ты неуклюжий. Вся посуду в доме перебил". Муж: "Потому что все не на своем месте. Вообще в доме бардак". Жена: "Если бы от тебя было

хоть какая-то помощь! Я целый день на работе, а тебе с твоей мамочкой только бы указывать!.."

Самостоятельная работа №5

Раздел 5. *Этика, эстетика и этикет делового человека*

Тема *Значение этики в жизни человека и его профессии*

Цель: изучить и систематизировать материал по деловому этикету.

Задание: Составить конспект по теме. *Этикет и эстетика делового человека*

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.

Конспект

Основные виды систематизированной записи текста

1. Аннотирование - предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование - краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование - лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование - дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
5. Конспектирование - краткое и последовательное изложение содержания прочитанного. Конспект - сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Рекомендации по составлению конспекта

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова.
 2. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
 3. Выделите главное, составьте план;
 4. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
 5. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
 6. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.
- В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства.

При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от обучающегося целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

**Критерии оценки самостоятельной работы по дисциплине «ОП.12
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Самостоятельная работа должна быть выполнена в соответствии с методическими требованиями, указаниями преподавателя, в них должна быть проявлена самостоятельность обучающегося.

Работа по ее завершению представляется обучающимся преподавателю, который оценивает её по 5-балльной системе и по 2-м направлениям.

Первое направление - *оценка уровня освоения самостоятельной работы. Основаниями для оценки являются:*

- выполнение заданий (включая ответы на вопросы, выполненные тесты), правильность и полнота разработки ответов на поставленные вопросы;
- соответствие объема выполненного задания;
- задание выполнено в соответствии с указанным сроком представления работы преподавателю.

Оценка «5» «отлично» выставляется за следующую самостоятельную работу:

- задания (включая ответы на вопросы, выполненные тесты) выполнены правильно и в полном объеме;
- работа сдана преподавателю в соответствии с указанным сроком представления.

Оценка «4» «хорошо» выставляется за следующую самостоятельную работу:

- задания (включая ответы на вопросы, выполненные тесты) выполнены в основном правильно, но имеются неточности, недочеты, в полном объеме или объем выполненного задания не достаточен;
- работа сдана преподавателю не в соответствии с указанным сроком представления.

Оценка «3» «удовлетворительно» выставляется за следующую самостоятельную работу:

- задания выполнены (включая ответы на вопросы, выполненные тесты) не все правильно или не все задания выполнены, и не в полном объеме;
- работа сдана преподавателю не в соответствии с указанным сроком представления.

Оценка «2» «неудовлетворительно» выставляется за следующую самостоятельную работу:

- задания выполнены (включая ответы на вопросы, выполненные тесты) не правильно, не все задания выполнены, и не в полном объеме;
- работа сдана преподавателю не в соответствии с указанным сроком представления.

Оценка «2» «неудовлетворительно» также выставляется обучающимся, не выполнившим работу.

Обучающимся, чьи работы были, оценены неудовлетворительно (или не выполнившие работу), имеют право на доработку работы (или выполнение), при этом им определяется новый срок ее исполнения.

В тестовых опросах (заданиях) каждый балл в пятибалльной системе равен 20 процентам: 100 – 80% объема учебного материал, воспроизведенного правильно – 5 баллов; 80 – 60% объема – 4 балла; 60 – 40% объема – 3 балла; 40 – 20% объема – 2 балла; 20 – 0% объема – 1 балл.

Сомнения интерпретируются в пользу обучающегося. Поэтому 20% - это 2 балла; 40% - это 3 балла; 60% - это 4 балла; 80% - это 5 баллов.

Второе направление - *оценка компетенций обучающихся.*

«5» (отлично) выставляется если:

- компетентность освоена, обучающийся всегда (в самостоятельной работе и теоретических занятиях и др.) проявляет и демонстрирует соответствующую компетентность;

«4» (хорошо) выставляется если:

- компетентность почти освоена, обучающийся часто (в самостоятельной работе и теоретических занятиях и др.) проявляет и демонстрирует соответствующую компетентность;

«3» (удовлетворительно) выставляется за следующую работу:

- компетентность не совсем освоена, обучающийся не всегда (в самостоятельной работе и теоретических занятиях и др.) проявляет и демонстрирует соответствующую компетентность;

«2» (неудовлетворительно) выставляется за следующую работу:

- компетентность практически не освоена, обучающийся очень редко (в самостоятельной работе и теоретических занятиях и др.) проявляет и демонстрирует соответствующую компетентность;

Основные печатные издания Литература

1. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 437 с.
2. Корягина Н.А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Е.В. Михайлова. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 492 с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2022. – 189 с.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Шеламова Г.М. и др. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. – М.: Академия-Медиа, 2021. – 218 с.

Дополнительные источники

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Проспект, 2022. – 338 с.
2. Пиз А. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2022. – 400 с.
3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2022. – 510 с.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение. – Ростов н/Д: Феникс, 2021. – 335 с.
5. Жарова М.Н. Психология общения. Издательство «Академия», 2022. – 256 с.
6. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А. – Саратов: Вузовское образование, 2022. – 126 с.
7. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2023. – 73 с.
8. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2021. – 196 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://psystudy.ru/> - электронный научный журнал
2. <http://www.psychology.ru/> - [портал психологии](#)
3. <http://studentam.net/> - электронная библиотека учебников
4. <http://www.gumer.info/> - библиотека
5. <http://znanium.com> – электронно-библиотечная система

