



УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05 Психология общения

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация: *специалист по гостеприимству*

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Малиновская И.Н.</i>

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



1. Практические занятия/лабораторные занятия/семинары

Выполнения практической работы студенты производят в устном и письменном виде. При выполнении работы в письменном виде, отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Видами практических занятий по курсу являются:

- Семинар
- Решение ситуационных задач
- Анализ проблемных и деловых ситуаций
- Анализ ролевых игр
- Составление алгоритмов

Тематика и содержание

Практическое занятие № 1.

Тема: **Основные понятия психологии.**

Содержание: Психологические механизмы восприятия. Внимание, виды внимания. Память и его свойства. Эмоции и чувства, эмоциональные состояния.

Практическое занятие №2.

Тема: **Особенности психологии общения**

Содержание: Психологические особенности общения как средства коммуникации. Психика: понятие о психических процессах и состояниях человека. Свойства психического отражения при общении

Практическое занятие №3 .

Тема: **Вербальные средства коммуникации**

Содержание: Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Практическое занятие № 4.

Тема: **Невербальные средства**

Содержание: Невербальные виды коммуникации. Жесты. Мимика. Глаза. Позы. Движения..

Практическое занятие № 5.

Тема: **Формы делового общения и их характеристики**



Содержание: Ролевые игры, направленные на навыки ведения диспута; На развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

Практическое занятие № 6.

Тема: **Конфликт: его сущность и основные характеристики**

Содержание: «Твоя конфликтность». «Стратегия поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. Особенности компромиссов. Навыки психофизиологической саморегуляции.

Практическое занятие № 7.

Тема: **Современные психологические технологии общения.**

Содержание: Тренировка чувственного восприятия. Работа с постановкой цели. Хорошо сформулированный результат. Подстройка и отстройка. Раппорт. Разбор стратегии поведения на конкретных примерах. Определение цели.

Практическое занятие № 8.

Тема: **Этические нормы общения**

Содержание: Этика и сфера общения. Этика устной речи. Этика слушания. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Слушание – главный компонент общения. Доказано, что из всего времени, необходимого нам для общения с другими на работе и дома, 9 % у нас уходит на письмо, 16 % - на чтение, 30 % - на разговор, 45 % - на то, что- бы выслушать других (точнее на то, что мы должны были бы выслушать других). Тот, кто обладает мастерством слушания, всегда добивается успеха. Тем не менее, психологи утверждают, не все люди умеют слушать.

Тест «умение слушать»

Данный тест позволит оценить ваше умение слушать. На 10 вопросов следует дать ответы, которые аттестовываются следующим образом:



- «почти всегда» - 2 балла;
 - «в большинстве случаев» - 4 балла;
 - «иногда» - 6 баллов;
 - «редко» - 8 баллов;
 - «почти никогда» - 10 баллов.
-
- Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (собеседник) неинтересны вам?
 - Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
 - Может ли неудачное выражение вашего собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
 - Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым человеком?
 - Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
 - Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
 - Меняете ли вы ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
 - Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
 - Поправляете ли собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
 - Бывает ли у вас снисходительный менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Излишне напоминать, что точный ответ вы получите при желании ответить с максимальной искренностью на все поставленные вопросы. Если в итоге вы набрали более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня». Иными словами, чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито «умение слушать».

Тест «умеете ли Вы говорить и слушать»

Чем хуже человек владеет речью, тем чаще попадает в нелепые ситуации. Умеете ли вы говорить и слушать? Проверьте это с помощью вопросов,

составленных американским психологом В. Маклени и адресованных руководителям:

- Когда вы беседуете, объясняете что-либо, внимательно ли следите за тем, чтобы слушатель понял вас?



- Подбираете ли слова, соответствующие его подготовки?
- Обдумываете ли вы распоряжения, указания, прежде чем их высказать?
- Если вы высказали новую мысль и подчиненный не задает вопросов, считаете ли вы, что он понял ее?
- Следите ли за тем, чтобы ваши высказывания были как можно более определенными, ясными, краткими?
- Обдумываете ли предварительно свои идеи, предложения, чтобы не говорить бессвязно?
- Поощряете ли вы вопросы?
- Вы считаете, что: а) знаете мысли окружающих; б) задаете вопросы, чтобы это выяснить?
- Различаете ли вы факты и мнения?

10.Ищете ли все новые возражения против аргументов собеседника?

11.Стараетесь ли, чтобы подчиненные во всем соглашались с вами?

12.Всегда ли говорите ясно, четко, полно, кратко и вежливо? 13.Делаете ли вы паузы в речи, чтобы и самому собраться с мыслями, и слушателям дать возможность обдумать ваши предложения, задать вопросы?

Если вы не задумываясь, ответили «да» на все поставленные вопросы, кроме 4, 8а, 10 и 11, можно считать, что вы владеете приемами грамотного общения, умеете излагать свои мысли и слушать собеседника.

Тест «умеете ли Вы вести деловое обсуждение»

Предлагаемый тест поможет проанализировать линию Вашего поведения на деловых переговорах, проведя анализ ответов на предлагаемые вопросы по следующей оценочной шкале:

- «нет, так не бывает» - 1 балл;
- «нет, как правило, так не бывает» - 2 балла;
- «неопределенная оценка» - 3 балла;
- «да, как правило, так бывает» - 4 балла;
- «да, так бывает всегда» - 5 баллов.

Поставьте сами себе баллы от 1 до 5 и запишите их около каждого вопроса (это надо делать корректно и объективно). Не опасайтесь ставить крайние оценки.

Вопросы:

- Даю подчиненным поручения даже в тех случаях, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня
- У меня всегда много идей и планов.



- Я прислушиваюсь к замечаниям других.
- Мне в основном удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.
- Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
- Если меня критикуют, то я защищаюсь, не смотря ни на что.
- Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
- Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится планировать его заранее.
- Свои ошибки я по большей части признаю.
 - Я предлагаю альтернативы предложениям других.
- 11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
- 12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
- 13. Мой энтузиазм заразителен.

- 14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.
- 15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.
- 16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
- 17. Ясно выражаю свои мысли.
- 18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не знаю.
- 19. Энергично защищаю свои взгляды.
- 20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они мои.
- Всегда продумываю то, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие, и ищу аргументы.
- Я помогаю людям советом, как организовать свой труд.
- Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.
- 24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличную от моей.
- 25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.
- 26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
- 27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях
- 28. Я всегда нахожу возможность организовать поддержку моим проектам
- 29. Я понимаю чувства других людей.
- 30. Я больше стараюсь высказывать свои мысли, чем выслушивать чужие.
- 31. Прежде чем защищаться, я внимательно выслушиваю критику



32. Излагаю свои мысли системно.

33. Даю возможность другим изложить свою точку зрения.

Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

34. Излагаю свои мысли системно.

35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.

36. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

37. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях. 38. Я трачу много энергии на то, чтобы вдохновить людей на работу.

39. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

40. При подведении итогов побуждаю быть активными и тех, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений: 1, 3, 5, 7,

9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму буквой А (она находится в интервале от 20 до 100)

Для получения суммы В сложите баллы к утверждениям 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, и 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты теста показывают, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатичным или авторитарным.

Если сумма А не менее чем на десять баллов превышает сумму В, то вы хороший дипломат.

Если сумма В, как минимум, на десять баллов больше суммы А, то вы ведете беседу авторитарно, властно, бесцеремонно.

Если же обе суммы различаются менее чем на десять баллов, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной – в зависимости от обстоятельств.

Допустим, стиль вашего поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае дипломатичный стиль означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши идеи согласуются с идеями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато участники деловой встречи убеждаются, что их сотрудничество вам не безразлично.

Некоторые участники деловой встречи пытаются «протащить» свои проекты, действуют напористо. Партнерам по деловому общению редко выпадает возможность высказаться. При таком авторитарном ведении делового совещания руководитель уверенно держит бразды правления,



подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для ее реализации.

Выбор способа поведения зависит от поставленных целей, а также от конкретной ситуации, в которой вы будете проводить деловую беседу. Дипломатия в общении уместна в следующих случаях:

- достаточно времени, чтобы обсудить все доводы;
- решение будет успешно реализовано только тогда, когда его признают все участники совещания;
- участники деловой встречи понимают проблему и знают варианты ее разрешения,
- возникли большие разногласия, и необходимо переубедить несогласных в правильности принимаемого решения.

Авторитарное поведение допустимо, если по каким-либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров ни при творческом обсуждении, рассмотрении данного вопроса, ни при последующей его проработке. Это бывает в том случае, когда необходимо быстро принять решение.

Психологи считают, что оба стиля поведения (дипломатический или авторитарный) могут привести к успеху. Однако авторитарное ведение деловой встречи следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с ее участниками придется работать дальше. В противном случае в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия.

Ролевые игры:

- «Знакомство»

ЦЕЛЬ: познакомиться с новыми людьми или же пристально взглянуть на старых знакомых, развитие оценочных навыков.

Круг. Бумага и ручка у каждого.

Ведущий читает вопросы, которые могут быть поверхностными или же глубокими. Их придумывает ведущий. Отвечайте (письменно) откровенно и будьте готовы к тому, что ваши ответы узнают другие.

а). Кто ваш любимый поэт? б). Какой ваш любимый цвет?

в). Какое качество вы больше всего цените в людях?

г). Какое время года вы любите больше?

д). Если бы у вас была возможность провести неделю в любой стране мира, какую страну вы бы выбрали?

Собираются листы. Ведущий, по очереди читает ответы каждого. Выслушав их, постарайтесь понять, кому они принадлежат. Каждый может высказать одно предложение. Если автор будет назван, он



раскрывает себя, если нет – остается анонимным.

- **«Хитроумный спорщик»**

Цель: научиться убеждать, отстаивать свое мнение.

Ведущий произносит какое-либо утверждение. А игроки его подтверждают или оспаривают. Они могут приводить в качестве доводов и какие-то примеры из личной жизни. Если у участников игры возникают какие-то затруднения, ведущий может тактично помочь наводящим вопросом.

- **«Расскажи стихотворение»**

Цель: приобретение навыков ораторского искусства

Это упражнение дает возможность участнику игры мысленно «примерить» на себя разные ситуации и проанализировать впечатление, которое он может произвести на окружающих, находясь в той или иной роли. Предложите ему рассказать какое-либо стихотворение. Участник игры должен полностью сосредоточить внимание на нужной интонации. Но рассказать стихотворение нужно не просто, а

- шепотом,
- с максимальной громкостью,
- с пулеметной скоростью,
- как робот,
- как иностранец.

При желании можете, естественно, включить в задание свои варианты.

- **«Враги»**

Цель: научиться через внешность видеть «внутреннее», душу и характер человека, его взаимоотношения с другими.

Из круга участников игры выбирается один доброволец. Он выходит в центр круга

а) Задание. Оставшейся группе участников игры предлагается представить врагов этого человека:

- их возраст,
- социальное положение,
- психологические характеристики,
- при каких обстоятельствах и по какому поводу они стали бы врагами для этого человека.



- б) Находящийся в центре круга доброволец анализирует высказывание группы, отклоняет утверждения или соглашается с ними.
в) Затем в центр садится другой человек.

• **«Я среди людей»?**

Цель: установить характер отношений испытуемого с окружающими.

а) Выбираем субъекта игры.

Он встает перед участниками игры. Ведущий, предлагает присмотреться к нему и формулирует добровольцу вопросы, касающиеся испытуемого.

- Я - среди людей (какой я?).
- Что они думают обо мне?
- Как они меня воспринимают?
- Что их радует во мне?
- Что огорчает, задевает?

б) Участники игры анализируют ответы добровольца, акцентируя внимание на различных особенностях его поведения: стиле общения, убедительности его доводов, «умении говорить» и т.д.

в) Каждый из участников высказывает свое мнение о добровольце и его отношении к окружающим.

Ведущий подводит итог.

Методические указания по написанию рефератов

Реферат — письменная работа, выполняемая обучающимся в течение длительного срока (от одной недели до месяца).

Реферат (от лат. *referre* — докладывать, сообщать) — краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Реферат отвечает на вопрос — что содержится в данной публикации (публикациях).

Однако реферат — не механический пересказ работы, а изложение ее сущности.

В настоящее время, помимо реферирования прочитанной литературы, от обучающегося требуется аргументированное изложение



собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. Тему реферата может предложить преподаватель или сам обучающийся, в последнем случае она должна быть согласованна с преподавателем.

В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания.

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. Оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. Введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Этапы работы над рефератом.

Работу над рефератом можно условно подразделить на три этапа:

1. Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования;
2. Изложение результатов изучения в виде связного текста;
3. Устное сообщение по теме реферата.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата

Объемы рефератов колеблются от 8-10 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в



точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении. При написании и оформлении реферата следует избегать типичных ошибок, например, таких:

- поверхностное изложение основных теоретических вопросов выбранной темы, когда автор не понимает, какие проблемы в тексте являются главными, а какие второстепенными,
- в некоторых случаях проблемы, рассматриваемые в разделах, не раскрывают основных аспектов выбранной для реферата темы,
- дословное переписывание книг, статей, заимствования рефератов из интернет и т. д.

Примерная тематика рефератов:

1. Общение как общенаучная категория.
2. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.
3. Социально-психологические характеристики общения.
4. Психологическая структура процесса общения.
5. Социальные и социально-психологические [функции общения](#).
6. Система [факторов](#), обуславливающих общение людей.
7. Психологическая характеристика вербальных компонентов общения.
8. Психологическая характеристика невербальных компонентов общения.
9. Коммуникативная сторона общения.
10. Обмен действиями в процессе общения (интерактивная сторона общения).
11. Восприятие субъектами общения друг друга (перцептивная сторона общения).
12. Установление обратной связи в [межличностном общении и преодолении](#) коммуникативных барьеров.
13. Проявления общения в различных сферах деятельности людей.

3. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.

Основные источники:

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование)



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 13

образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1081477>

Дополнительные источники:

1. **Сахарчук, Е.С.** Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-406-08285-0. — URL: <https://book.ru/book/941484> — Текст : электронный. Режим доступа <https://www.book.ru/book/927708>