

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Позоян Оксана Гарниковна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 07.12.2022 20:51:19
Уникальный программный ключ:
f420766fb84d98e07cffb62ea5e5a7814d505ef5

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
БУДЕННОВСКИЙ ФИЛИАЛ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор БФ ЧПОУ Колледж «СШБ»

О.Г. Позоян

« 27 » мая 2022 г.



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для обучающихся по выполнения практических занятий и самостоятельной
работы по учебной дисциплине

ОП.14 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность
33.02.01 Фармация

Программа подготовки
базовая

Форма обучения
очная

Буденновск, 2022

Настоящие методические указания составлены с учетом Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **33.02.01 Фармация**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. № 501.

Методические рекомендации предназначены для обучающихся по выполнению практических занятий и самостоятельной работы по учебной дисциплине ОП.14 Психология общения по специальности **33.02.01 Фармация**.

Организация-разработчик: Буденновский филиал частного профессионального образовательного учреждения Колледж «Современная школа бизнеса».

Разработчик: Рудакова И. И., преподаватель филиала Колледжа.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии фармацевтических дисциплин, протокол № 9 от 26.05.2022 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по выполнению практических работ студентов при изучении учебной дисциплины ОП.14 Психология общения, предназначены для студентов специальности 33.02.01 «Фармация».

Цель методических указаний: оказание помощи студентам в выполнении практической работы по ОП.14 Психология общения.

Настоящие методические указания содержат работы, которые позволят студентам применить на практике свои знания, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности, и направлены на формирование следующих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку.

ПК 1.6. Соблюдать правила санитарно-гигиенического режима, охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности.

ПК 1.7. Оказывать первую медицинскую помощь.

ПК 2.4. Соблюдать правила санитарно-гигиенического режима, охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности.

В результате выполнения практических работ по ОП.14 Психология общения, студенты должны расширить свои знания по основным разделам дисциплины путем поиска, овладеть навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации, а также овладеть навыками обработки информации с помощью различных программ.

По учебному плану на практические занятия предусмотрено 14 аудиторных часов.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Наименование темы	Кол-во часов (очная форма обучения (с применением дистанционных технологий))	
	Наименование	Кол-во часов
Практическая работа № 1 Профессиональная деятельность и общение. Психологическая характеристика общения. Деловое общение. Специфика делового общения	Устный выборочный опрос по теме. Решение тестовых заданий. Защита рефератов. Работа на ПК.	2
Практическая работа № 2 Методы воздействия на субъекты общения. Установление психологического контакта. Познавательные процессы в профессиональном общении	Устный выборочный опрос по теме. Решение тестовых заданий. Защита рефератов. Работа на ПК.	2
Практическая работа № 3 Эмоции и чувства в профессиональном общении. Познавательные процессы и эмоциональные состояния в профессиональном общении Личностные проявления субъектов общения.	Устный выборочный опрос по теме. Решение тестовых заданий. Защита рефератов. Работа на ПК.	2
Практическая работа № 4 Характер как проявление личности. Личностные проявления субъектов профессионального общения	Устный выборочный опрос по теме. Решение тестовых заданий. Защита рефератов. Работа на ПК.	2
Практическая работа № 5 Мотивация и стимулирование профессиональной деятельности фармацевта	Устный выборочный опрос по теме. Решение тестовых заданий. Защита рефератов. Работа на ПК.	2
Практическая работа № 6 Конфликты и его психологическая характеристика Пути преодоления конфликтов. Профессиональные стрессы. Синдром эмоционального выгорания	Устный выборочный опрос по теме. Решение тестовых заданий. Защита рефератов. Работа на ПК.	2
Практическая работа № 7 Этико-деонтологические аспекты деятельности фармацевта. Личность больного и деонтологическая тактика фармацевтического работника	Устный выборочный опрос по теме. Решение тестовых заданий. Защита рефератов. Работа на ПК.	2
Всего		14

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: Профессиональная деятельность и общение. Психологическая характеристика общения. Деловое общения. Специфика делового общения

Цели: создание доброжелательной атмосферы в группе; знакомство с разными видами общения на практике; проработка вербальных и невербальных элементов общения.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: «Виды общения»

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга: - с тем, с кем мало общались в группе;

- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

Задание 2:

1 Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попросились».

- Как называется вид общения, с помощью которого вы общались? (Вербальное)

2 Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

3 Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

4 Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное). -

- О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили? (материальное, деятельностное)

5 В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции»

<p><u>«над» или «сверху»</u> положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении.</p>	<p><u>«под» или «снизу»</u> в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена.</p>	<p><u>«наравне»</u> дружеские, товарищеские <u>взаимоотношения</u>, располагающие к беседе, сотрудничеству.</p>
--	---	---

- Какие чувства возникали?

- Что нового вы о себе узнали?

- В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?

- Какая надстройка не удалась?

Задание 3: «Интонация»

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

- К каким средствам относится интонация? (просодика)

- Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Обсуждение.

Задание 4: Тест «Умеете ли вы слушать?»

Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

1 Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.

2 Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.

3 Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.

- 4 Собеседник никогда не улыбается.
 - 5 Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
 - 6 Собеседник старается опровергнуть меня.
 - 7 Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
 - 8 На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.
 - 9 Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
 - 10 Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
 - 11 Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
 - 12 Собеседник делает выводы за меня.
 - 13 Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
 - 14 Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.
 - 15 Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
 - 16 Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
 - 17 Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
 - 18 Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
 - 19 Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
 - 20 Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».
- Подведем итоги. Итак, количество ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение, составляет:
- 14—20— вы плохой собеседник и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать.
- 8—14— вам присущи некоторые недостатки, вы критически относитесь к высказываниям, но вам еще не достает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.
- 2—8 — вы хороший собеседник. Но иногда отказываете партнеру в полном понимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.
- 0—2 — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Задание 5: «Рефлексия»

Обратная связь.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Тема: Методы воздействия на субъекты общения. Установление психологического контакта. Познавательные процессы в профессиональном общении

Цели: изучение разных видов, функций общения на практике; осмысление роли общения в разных сферах человеческой жизнедеятельности.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1:

Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 2:

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 3:

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задание 4:

Тест «Ваш стиль и способности к общению»

Цель методики – расширить и углубить знания самой личности об уровне и характере своих коммуникативно-лидерских способностей, выявить наиболее сильные и слабые стороны. По доминированию тех или иных признаков можно выявить стиль общения в процессе ведения дискуссий и переговоров, свои способности к деятельности руководителя.

Инструкция: Ниже перечислены качества личности, которые вам присущи в большей или меньшей степени. Оцените их по трехбалльной шкале:

-3 балла – присущи в большей степени;

-2 балла – присущи;

-1 балл – присущи в меньшей степени.

1. 1 Способность настоять на своем

1.2 Независимость и оригинальность суждений

1.3 Способность выступить с докладом, сообщением

1.4 Способность вести дискуссию

1.5 Напористость и даже непримиримость

1.6 Доброжелательность, отзывчивость

1.7 Исполнительность

1.8 Способность подчинить своей воле других

1.9 Эмоциональность, непосредственность

1.10 Рациональный подход к делу

1.11 Способность проводить в жизнь свои идеи

1.12 Доступность в общении

1.13 Серьезность, обязательность

1.14 Чувство юмора

1.15 Способность обстоятельно инструктировать кого-либо

1.16 Способность убедить собеседника в чем-либо

1.17 Спокойное или даже безразличное отношение к конфликтам в коллективе

1.18 Способность понять каждого, войти в его положение

2. Представьте себе, что вы в компании друзей, хотя в ней появились и новые для вас люди. Оцените по трехбалльной шкале состояния и действия, которые наиболее характерны для вас:

2.1 Новые в компании люди, как правило, вас не очень устраивают

2.2 Вы, как правило, придумываете какие-то оригинальные развлечения

2.3 Вы произносите солидную, обстоятельную речь в честь виновника торжества

2.4 Вы беседуете с кем-то по душам

- 2.5 Иногда в вас появляется агрессивность
- 2.6 Вы добродушны и в равной степени доброжелательны ко всем
- 2.7 Вы с удовольствием включаетесь во все розыгрыши, которые предлагают другие
- 2.8 Вас, как правило, выбирают тамадой
- 2.9 Иногда ваша излишняя эмоциональность не всем нравится
- 2.11 Вам приходится кое-кого достаточно строго ставить на место
- 2.12 Вы свободно общаетесь с людьми любого уровня культуры и образования
- 2.13 На развлечения вам часто жаль времени
- 2.14 Вы любите рассказывать смешные анекдоты и рассказы
- 2.15 Вы предпочитаете вести деловые переговоры
- 2.16 Вы стараетесь кому-то что-то внушить, кого-то убедить
- 2.17 К конфликтам в компании, если они вас лично не касаются, относитесь равнодушно
- 2.18 Почему-то именно вам пытаются излить душу
- 3. При разрешении конфликтных ситуаций вам удастся лучше и эффективнее применять одни приемы и несколько хуже – другие. Оцените по трехбалльной шкале приемы (действия), которые вам удастся применить лучше всего:
 - 3.1. При разрешении конфликтной ситуации придерживаюсь мнения большинства
 - 3.2. Пытаюсь найти оригинальный и неожиданный для многих способ разрешения конфликтной ситуации
 - 3.3. Предпочитаю отчитать каждого виновника конфликта в отдельности
 - 3.4. Аргументированно доказываю свою точку зрения
 - 3.5. Считаю, если конфликт принципиальный, лучше ни в чем не уступать
 - 3.6. Всегда пытаюсь понять своего противника, его аргументы и выводы
 - 3.7. Лучше, если конфликт разрешает сам коллектив
 - 3.8. Думаю, что конфликтную ситуацию должен разрешать руководитель
 - 3.9. Предпочитаю бурно и эмоционально реагировать, выражать обиду
 - 3.10. В случае конфликта не поддаюсь эмоциям, а стараюсь найти рациональное решение
 - 3.11. В случае конфликта провожу свою линию, доказываю свою точку зрения до конца
 - 3.12. В случае конфликта привлекаю на свою сторону как можно больше членов коллектива, чтобы через них воздействовать на оппонента
 - 3.13. Конфликт – дело серьезное, а потому я не превращаю его в шутку
 - 3.14. Мне часто удается выйти из конфликтной ситуации, используя юмор и шутку
 - 3.15. В условиях возникновения конфликта отдаю предпочтение тому, чтобы собрать исчерпывающую информацию о конфликтующих сторонах, чтобы убедиться, кто прав, а кто виноват
 - 3.16. В условиях разрешения конфликта делаю ставку на то, чтобы внушить, убедить оппонента
 - 3.17. Стараюсь не вникать в конфликт, если меня это не касается
 - 3.18. Мне чаще всего удается предвидеть заранее, что с данным человеком возможна конфликтная ситуация.

Подсчет результатов по каждому качеству осуществляется простым суммированием баллов, которые вы себе выставили в ответы на вопросы первой позиции (1.1+ 2.1+ 3.1), далее по второй (1.2+2.2+3.2) и т. д. При суммировании баллов по каждому качеству личности вы можете набрать минимально 3, максимально 9 баллов.

Результаты:

- 9 баллов – очень высокий уровень развития способностей
- 8 баллов – высокий уровень
- 7 баллов – значительно выше среднего
- 6 баллов – чуть выше среднего
- 5 баллов – средний уровень
- 4 балла – чуть ниже среднего
- 3 балла – ниже среднего
- 2 балла – низкий уровень
- 1 балл – очень низкий

ПОЛЯРНАЯ ШКАЛА КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

Способности	Полярная шкала оценок	Способности
1 Консервативный	9876543210123456789	2 Эвристический
3 Монологичный	9876543210123456789	4 Диалогичный
5 Агрессивный	9876543210123456789	6 Доброжелательный
7 Ведомый	9876543210123456789	8 Лидерский
9 Эмоциональный	9876543210123456789	10 Рациональный
11 Авторитарный	9876543210123456789	12 Демократический
13 Серьезный	9876543210123456789	14 Юмористический
15 Инструктирующий	9876543210123456789	16 Внушающий

Для более полного раскрытия диагностируемых качеств можно провести дискуссию на какую-нибудь проблемную тему. На основе выявления наиболее развитого качества можно сделать вывод о стиле общения личности.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: Эмоции и чувства в профессиональном общении. Познавательные процессы и эмоциональные состояния в профессиональном общении Личностные проявления субъектов общения.

Цели: формирование умения эффективного общения, развитие лидерских способностей, формирование компетенции работать в команде.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1:

Ознакомьтесь с инструкцией по участию в настольной игре «Ледокол».

Примите участие в игре.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: Характер как проявление личности. Личностные проявления субъектов профессионального общения

Цели: формирование умения наблюдать за людьми и давать им объективную оценку личности; развитие социальной перцепции.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1:

«Работа с фотографиями людей».

- Посмотрите на фотографию человека. Что вы можете о нем рассказать? По каким признакам вы это определили?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Мотивация и стимулирование профессиональной деятельности фармацевта

Цели: содействие в осмыслении моральных принципов и норм как основ эффективного общения.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: *Игра «Собери чемодан»*

Один человек выходит из комнаты, а остальные начинают «собирать ему в дальнюю дорогу чемодан» (ведь действительно скоро расставание, и нужно помочь человеку в его дальнейшей жизни). В этот «чемодан» складывается то, что, по мнению группы, поможет ему в общении с людьми, т. е. те положительные качества, которые коллектив особенно ценит в нем.

Обязательно «отъезжающему» напомнить о том, что будет мешать ему в дороге, т. е. обратить внимание на его отрицательные качества, с которыми необходимо поработать, чтобы жизнь стала более приятной и продуктивной. Для проведения этой большой и сложной работы нам необходимо выбрать секретаря, который на листе бумаги будет записывать для каждого участника, вышедшего из комнаты все названные положительные и отрицательные качества.

Мнение того или иного члена группы должно быть поддержано большинством. Только после прямого голосования оно вписывается секретарем в лист участника. При наличии возражений, сомнений лучше воздержаться от записи, но, если кто-то настаивает, можно записать такое качество, обязательно указав автора особого мнения. Для хорошего «чемодана» нужно не менее 5—7 характеристик, как положительных, так и отрицательных. Затем, выходящему из комнаты зачитывается и передается полученный список. У него есть право задать любой вопрос, если не совсем понятно то, что записал секретарь. Выходит следующий участник (по мере психологической готовности), и вся процедура повторяется. И так до тех пор, пока каждый не получит свой «чемодан».

Задание 2: Игра «Землетрясение»

Представьте себе, что наша группа оказалась в зоне землетрясения. Комната, в которой мы находимся сейчас, представляет реальную угрозу для жизни, так как в любой момент может обрушиться потолок. Что делают в такой обстановке? К сожалению, люди часто начинают паниковать, впадают в истерику, все одновременно пытаются прорываться к выходу и тем самым губят себя.

Вам нужно принять решение о том, кто и в какой последовательности будет выходить из комнаты. При этом нужно помнить, что шансы первого человека остаться в живых составляют почти 100%. Ведь у него достаточно много времени, чтобы спокойно, но быстро выйти из здания и перейти в безопасное место. Шансы второго человека уже немного меньше, так как время едет и угроза возрастает. У третьего по очереди человека шанс уменьшается еще на какой-то процент и т. д. Вы прекрасно понимаете, что у человека, который будет последним в этой очереди, шансов практически нет, скорее всего, что он погибнет под развалинами. Так что речь идет о жизни и смерти.

Вам нужно принять за очень ограниченное время ответственное решение установить очередность выхода из этой комнаты, потолок которой может с минуты на минуту обрушиться. Но сначала вы примите это решение самостоятельно. Для этого вам нужно взять лист бумаги, переписать имена всех присутствующих членов группы, а затем с правой стороны рядом с каждым наименованием поставить порядковый номер, соответствующий очередности выхода этого человека из комнаты, рассуждая примерно так: "Первым должен выходить Игорь, так как он самый молодой из нас, второй пойдет Лена, так как она... и т. д." Принимая решение, имейте в виду, что вы должны определить очередь для всех членов группы до последнего человека. При этом нельзя ставить на одно место сразу двоих и тем более троих человек, так как в дверь может одновременно пройти лишь один человек.

Когда вы примите индивидуальное решение, нужно собраться в центр (в круг) и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими правилами:

- 1 Высказать свое мнение может любой член группы;
- 2 Количество высказываний одного человека не ограничивается;
- 3 Решение принимается, когда за него проголосуют все члены группы без исключения;
- 4 Если хотя бы один человек возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать иной выход;
- 5 Решений должны быть приняты в отношении всех членов группы.

Время, которое есть в распоряжении группы, неизвестно, так как когда обрушится потолок трудно сказать, может быть через минуту, а может быть через пять минут. Если вы не сможете договориться, вы погибнете все, так как эвакуация начнется лишь после того, как каждый будет знать свою очередь, т. е. после принятия всех решений.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема: Конфликты и его психологическая характеристика Пути преодоления конфликтов. Профессиональные стрессы. Синдром эмоционального выгорания

Цели: изучение сущности конфликта, механизмов его возникновения; определение степени конфликтности личности.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: Тест « Конфликтная ли вы личность »?

Инструкция: ответьте на вопросы, выбирая лишь один ответ: «а», «б», «в». Если вы выбираете «а» - запишите себе 4 очка, «б» – 2 очка, если «в» – 0.

1 Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримите?

- а) не стану вмешиваться в ссору;
- б) вмешаюсь, встав на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения

2 Критикуете ли вы обычно на собрании начальство за допущенные промахи?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к шефу;
- в) всегда критикую за ошибки

3 Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который представляется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, буду поддерживать свой план;
- в) нет, ведь за критику меня могут чего-либо лишить

4 Любите ли вы спорить с коллегами, с друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят отношений;
- б) да, но только по принципиальным вопросам
- в) спорю со всеми по любому поводу

5 Кто-то в очереди норовит пролезть вперед вас. Ваши действия?

- а) считая, что вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмутитесь, но про себя;
- в) открыто выльете свое негодование

6 Представьте себе, что рассматривается экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

- а) выскажитесь и о положительных, и отрицательных сторонах этой работы;
- б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
- в) станете критиковать ее: новатору нельзя допускать ошибки

7 Представьте: свекровь (теща, муж, жена) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей скажете?

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) что эта вещь безвкусна;
- в) поссоритесь с ней из-за этого

8 Вы встретили подростков, которые курят. Как вы поступите?

- а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих плохо воспитанных детей»? и пройдете мимо;
- б) сделаете им замечание;
- в) отчитаете их, если все это происходит в общественном месте

9 В ресторане вы вдруг замечаете, что официант вас обсчитал ...

а) вы не даёте ему чаевые, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;

б) попросите, чтобы он еще раз при вас проверил счет;

в) подсчитаете это поводом для скандала

10 Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, – развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Возмущает ли вас это?

а) да, но если я и выскажу ему свои претензии, то это вряд ли что-то изменит;

б) вы находите способ пожаловаться на него, – пусть его накажут или даже уволят с работы;

в) вымещаете недовольство на младшем персонале: официантках, уборщицах и т.

п.

11 В споре со своим ребенком – подростком вы внезапно убеждаетесь, что правота на его стороне. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) какой же у меня [авторитет](#), если признаю, что был не прав?

Результаты

От 30 до 44 очков Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть в приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, 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 личные отношения. И вас за это уважают.

От 10 до 14 очков: Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишне, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, что скрывается за вашим поведением?

Задание 2: «Рефлексии»

Обратная связь.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема: Этико-деонтологические аспекты деятельности фармацевта. Личность больного и деонтологическая тактика фармацевтического работника

Цели: содействие в осмыслении моральных принципов и норм как основ эффективного общения.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: Игра «Собери чемодан»

Один человек выходит из комнаты, а остальные начинают «собирать ему в дальнюю дорогу чемодан» (ведь действительно скоро расставание, и нужно помочь человеку в его дальнейшей жизни). В этот «чемодан» складывается то, что, по мнению группы, поможет ему в общении с людьми, т. е. те положительные качества, которые коллектив особенно ценит в нем.

Обязательно «отъезжающему» напомнить о том, что будет мешать ему в дороге, т. е. обратить внимание на его отрицательные качества, с которыми необходимо поработать, чтобы жизнь стала более приятной и продуктивной. Для проведения этой большой и сложной работы нам необходимо выбрать секретаря, который на листе бумаги будет записывать для каждого участника, вышедшего из комнаты все названные положительные и отрицательные качества.

Мнение того или иного члена группы должно быть поддержано большинством. Только после прямого голосования оно вписывается секретарем в лист участника. При наличии возражений, сомнений лучше воздержаться от записи, но, если кто-то настаивает, можно записать такое качество, обязательно указав автора особого мнения. Для хорошего «чемодана» нужно не менее 5—7 характеристик, как положительных, так и отрицательных. Затем, выходящему из комнаты зачитывается и передается полученный список. У него есть право задать любой вопрос, если не совсем понятно то, что записал секретарь. Выходит следующий участник (по мере психологической готовности), и вся процедура повторяется. И так до тех пор, пока каждый не получит свой «чемодан».

Задание 2: *Игра «Землетрясение»*

Представьте себе, что наша группа оказалась в зоне землетрясения. Комната, в которой мы находимся сейчас, представляет реальную угрозу для жизни, так как в любой момент может обрушиться потолок. Что делают в такой обстановке? К сожалению, люди часто начинают паниковать, впадают в истерику, все одновременно пытаются прорываться к выходу и тем самым губят себя.

Вам нужно принять решение о том, кто и в какой последовательности будет выходить из комнаты. При этом нужно помнить, что шансы первого человека остаться в живых составляют почти 100%. Ведь у него достаточно много времени, чтобы спокойно, но быстро выйти из здания и перейти в безопасное место. Шансы второго человека уже немного меньше, так как время едет и угроза возрастает. У третьего по очереди человека шанс уменьшается еще на какой-то процент и т. д. Вы прекрасно понимаете, что у человека, который будет последним в этой очереди, шансов практически нет, скорее всего, что он погибнет под развалинами. Так что речь идет о жизни и смерти.

Вам нужно принять за очень ограниченное время ответственное решение установить очередность выхода из этой комнаты, потолок которой может с минуты на минуту обрушиться. Но сначала вы примите это решение самостоятельно. Для этого вам нужно взять лист бумаги, переписать имена всех присутствующих членов группы, а затем с правой стороны рядом с каждым наименованием поставить порядковый номер, соответствующий очередности выхода этого человека из комнаты, рассуждая примерно так: "Первым должен выходить Игорь, так как он самый молодой из нас, второй пойдет Лена, так как она... и т. д." Принимая решение, имейте в виду, что вы должны определить очередь для всех членов группы до последнего человека. При этом нельзя ставить на одно место сразу двоих и тем более троих человек, так как в дверь может одновременно пройти лишь один человек.

Когда вы примите индивидуальное решение, нужно собраться в центр (в круг) и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими правилами:

- 1 Высказать свое мнение может любой член группы;
- 2 Количество высказываний одного человека не ограничивается;
- 3 Решение принимается, когда за него проголосуют все члены группы без исключения;
- 4 Если хотя бы один человек возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать иной выход;
- 5 Решений должны быть приняты в отношении всех членов группы.

Время, которое есть в распоряжении группы, неизвестно, так как когда обрушится потолок трудно сказать, может быть через минуту, а может быть через пять минут. Если вы не сможете договориться, вы погибнете все, так как эвакуация начнется лишь после того, как каждый будет знать свою очередь, т. е. после принятия всех решений.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Оценка теоретических знаний

Оценка 5 – «отлично» выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка 4 – «хорошо» выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы.

Оценка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка 2 – «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка практических навыков

Оценка «5» - ставится, если обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.

Оценка «4» - ставится, если обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.

Оценка «3» - ставится, если обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка «2» - ставится, если обучающийся даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические рекомендации разработаны в соответствии с программой профильной дисциплины ОП.14 Психология общения и предназначены для студентов специальности 33.02.01 «Фармация».

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа студентов, оказывающая эффективное влияние на формирование личности будущего специалиста, планируется студентом самостоятельно. Каждый студент сам определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет самостоятельную работу по личному, индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, располагаемого времени и других условий.

Во время самостоятельной подготовки, обучающиеся, должны быть обеспечены доступом к современным профессиональным базам данных, к информационным ресурсам сети Интернет.

Объем времени, отведенный на самостоятельную работу, представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий.

В ходе самостоятельной работы при изучении ОП.14 Психология общения студентам рекомендуется обратить внимание на следующие основные вопросы:

1. Принцип единства общения и деятельности, исследования взаимосвязи общения и деятельности в отечественной психологии.
2. Общение как взаимодействие. Западные подходы к взаимодействию (интеракционизм, необихевиоризм, транзактный анализ).
3. Формы организации совместной деятельности, их влияние на характер общения.
4. Проблема общения в трудах В.Н. Мясищева.
5. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
6. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
7. Обратная связь в общении.
8. Педагогическое общение.
9. Схема искреннего выражения чувств. Придумать ситуацию и выразить чувства по схеме.
10. Общепсихологический и социально-психологический подходы к изучению общения.
11. Основные характеристики взаимодействия людей. Виды и типы взаимодействия.
12. Базовая техника проведения групповой дискуссии (Д. Дан).
13. Проблема общения в трудах Б. Г. Ананьева.
14. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
15. Общая характеристика основных знаковых систем невербальной коммуникации.
16. Представленность личности в общении (самораскрытие, самопредъявление, психология имиджа).
17. Феномен понимания в межличностном общении.
18. Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
19. Эффекты межличностного восприятия.
20. Каузальная атрибуция как содержательная сторона межличностного восприятия. Зарубежные и отечественные исследования феномена каузальной атрибуции.

При изучении дисциплины ОП.14 Психология общения рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться и проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной литературе по дисциплине.

2. ЦЕЛИ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- планировать рекламную деятельность;
- использовать приемы марчендайзинга.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- этико-деонтологические аспекты фармацевтической деятельности;
- фармацевтический маркетинг;
- реклама как часть фармацевтического маркетинга.

3. ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП.14

Психология общения

- Подготовка рефератов (докладов, сообщений, эссе)
- Ведение словаря
- Составление схем
- Решение практических заданий
- Работа на ПК
- Составление и решение тестовых заданий
- Подготовка ответов на контрольные вопросы
- Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной юридической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).

**3. ВНЕАУДИТОРНАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.14 Психология общения**

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Кол-во часов	Вид самостоятельной работы	Результат работы	Сроки выполнения
1.	<p align="center">Практическая работа № 1 Профессиональная деятельность и общение. Психологическая характеристика общения. Деловое общения. Специфика делового общения</p>	2	<p>Подготовить сообщение, доклад, реферат на тему:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль общения в жизни человека 2. Понятие «профессиональная деятельность», «профессиональное общение», «профессиональная культура» 3. Психологическая компетентность и личный успех 4. Особенности профессиональной деятельности фармацевта 5. Психология, предмет, объект психологии профессионального общения 6. Структура общения 7. Функции общения 8. Виды общения 9. Уровни общения 10. Понятие делового общения 11. Принципы делового общения 12. Формы делового общения 	<p>Устные ответы на вопросы Реферат Самотестирование</p>	на практическое занятие
2.	<p align="center">Практическая работа № 2 Методы воздействия на субъекты общения. Установление психологического контакта. Познавательные процессы в профессиональном общении</p>	2	<p>Подготовить сообщение, доклад, реферат на тему:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Причины плохой коммуникации 2. Коммуникативная компетентность 3. Механизмы процесса восприятия <p>1. Методы воздействия на субъекты общения</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Психологический контакт 3. Принципы установления 	<p>Устные ответы на вопросы ОЛК в тетради Реферат Выполненные письменные задания в тетради Самотестирование</p>	на практическое занятие

			психологического контакта 4. Приемы установления психологического контакта		
3.	Практическая работа № 3 Эмоции и чувства в профессиональном общении. Познавательные процессы и эмоциональные состояния в профессиональном общении Личностные проявления субъектов общения.	3	Подготовить сообщение, доклад, реферат на тему: 1. Понятия «эмоции» и «чувства» 2. Классификация эмоций 3. Расстройства эмоциональной сферы 4. Человек, индивид, индивидуальность 5. Возрастные, гендерные, национальные особенности личности 6. Способности 7. Темперамент 8. Воля	Устные ответы на вопросы Выполненные письменные задания в тетради Самотестирование Защита рефератов	на практическое занятие
4.	Практическая работа № 4 Характер как проявление личности. Личностные проявления субъектов профессионального общения	4	Подготовить сообщение, доклад, реферат на тему: 1. Характер и типы акцентуации характера 2. Конституциональная типология личности 3. Психометрическая типология личности	Устные ответы на вопросы Выполненные письменные задания в тетради Самотестирование Защита рефератов	на практическое занятие
5.	Практическая работа № 5 Мотивация и стимулирование профессиональной деятельности фармацевта	4	Подготовить сообщение, доклад, реферат на тему: 1. Мотив, мотивация, стимул 2. Потребности (иерархия потребностей А. Маслоу) 3. Притязания на успех 4. Социальные проблемы мотивации	Устные ответы на вопросы Выполненные письменные задания в тетради Самотестирование Защита рефератов	на практическое занятие
6.	Практическая работа № 6 Конфликты и его	4	Подготовить сообщение, доклад, реферат на тему:	Устные ответы на вопросы Выполненные письменные	на практическое занятие

	<p>психологическая характеристика Пути преодоления конфликтов. Профессиональные стрессы. Синдром эмоционального выгорания</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт, его социальная значимость 2. Структура конфликта 3. Функции конфликта 4. Динамика конфликта 5. Типология конфликтов 6. Факторы возникновения конфликтов 7. Типы конфликтных личностей 8. Модели поведения в конфликте 9. Методы управления конфликтами 10. Причины и стратегии разрешения конфликта 	<p>задания в тетради Самотестирование Защита рефератов</p>	
7.	<p>Практическая работа № 7 Этико-деонтологические аспекты деятельности фармацевта. Личность больного и деонтологическая тактика фармацевтического работника</p>	4	<p>Подготовить сообщение, доклад, реферат на тему:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятия «этика» и «деонтология» 2. Функции профессиональной этики фармацевта 3. Этический кодекс фармацевта (ЭКФ) 4. Взаимоотношения фармацевтического работника с коллегами, психологический климат коллектива аптеки 5. Приоритетные качества фармацевтического работника 6. Типы покупателей аптеки 7. Тактика поведения фармацевта с разными категориями клиентов 	<p>Устные ответы на вопросы Выполненные письменные задания в тетради Самотестирование Защита рефератов</p>	на практическое занятие
8.	Всего	23			

Общие методические рекомендации по работе с текстом

Умения работать с заголовком учебного текста, информацией:

- ✓ формулировать вопросы к заголовку;
- ✓ выделять какими знаниями, умениями по данной теме уже владеете;
- ✓ установить, почему именно эти слова вынесены в заголовок;
- ✓ предвосхищать, что из ранее неизвестного может открыться;
- ✓ осознать, что неизвестно по этой теме;
- ✓ переформулировать заголовок в форму вопроса.

Умения, необходимые для структурирования информации:

- ✓ делить информацию на относительно самостоятельные смысловые части;
- ✓ выделять в смысловой части главное (с точки зрения поставленной учебной задачи) и вспомогательное, новое и уже знакомое;
- ✓ выделять в смысловой части, о чем говорится (объект) и что о нем говорится;
- ✓ оценивать информативную значимость выделенных мыслей - соотносить их с теми или иными категориями содержательной структуры информации (фактами, явлениями, понятиями, законами, теориями);
- ✓ определять логические и содержательные связи и отношения между мыслями информации;
- ✓ выделять «смысловые и опорные пункты», элементы информации, несущие основную смысловую нагрузку (термины, понятия, формулы, рисунки и др.)
- ✓ группировать по смыслу выделенные при анализе информации мысли, объединяя их в более крупные части;
- ✓ формулировать главные мысли этих частей, всей информации;
- ✓ обобщать то, что в тексте дано конкретно;
- ✓ конкретизировать то, что дано обобщено;
- ✓ доказывать, аргументировать то, что не доказано, но требует доказательства;
- ✓ выделять трудное, непонятное;
- ✓ формулировать вопрос по учебной информации;
- ✓ выделять противоречия с ранее известным, с собственным опытом;
- ✓ соотносить результаты изучения с поставленными целями, вопросами;
- ✓ синтезировать информацию, полученную из разных источников.

Умения письменной фиксации результатов работы с учебной информацией:

- ✓ составлять план (простой или сложный), отражать информацию графически;
- ✓ отражать содержание информации тезисно;
- ✓ составлять конспект (следящий, структурный и др.)

Коммуникативные умения:

- ✓ устно характеризовать систему вопросов, освещенных в учебной информации;
- ✓ тезисно излагать содержание информации;
- ✓ развернуто излагать содержание.

Умения контролировать свою работу с учебной информацией:

- ✓ воспроизводить изученное;
- ✓ составлять тезаурус понятий темы;
- ✓ подбирать, конструировать задания на применение изученного;
- ✓ приводить собственные примеры;

- ✓ устанавливать связи изученного с ранее известным.

Общие методические рекомендации для оформления и написания реферата

«Реферат» имеет латинские корни и в дословном переводе означает «докладываю, сообщаю». Словари определяют его значение как «краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания книги, учения, научной проблемы, результатов научного исследования: доклад на определенную тему, освещающий ее на основе обзора литературы и других источников.

1. Студенческий реферат – это творческая работа студента, в которой на основании краткого письменного изложения и оценки различных источников проводится самостоятельное исследование определенной темы, проблемы.

2. Реферат отличают следующие признаки:

а) реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материал первоисточника, его аналитико-синтетической переработки («аналитико-синтетическая переработка первичного документа с целью создания вторичного») (ГОСТ Р ИСО 10011-2-93)

б) будучи вторичным текстом, реферат создается со всеми требованиями, предъявляемыми к связному высказыванию, то есть ему должны быть присущи следующие черты: целостность, связность, структурная упорядоченность и завершенность.

в) в реферат должно быть включено самостоятельное мини-исследование, осуществляемое на материале или художественных текстов, или источников по теории и истории литературы.

3. Студенческий реферат должен иметь следующую структуру:

- ✓ титульный лист
- ✓ план работы (содержание)
- ✓ введение
- ✓ основная часть
- ✓ заключение
- ✓ список литературы
- ✓ приложение (по необходимости)

Во введении, как правило, дается краткая характеристика изучаемой темы, обосновывается ее актуальность, раскрываются цель и задачи работы, производится краткий обзор литературы и важнейших источников, на основании которых готовился реферат.

В основной части кратко, но полно излагается материал по разделам, каждый из которых раскрывает свою проблему или разные стороны одной проблемы. Каждый смысловой блок (глава, параграф) должен быть озаглавлен.

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части. В нем должны содержаться выводы по результатам работы, а также информация о согласии или несогласии с авторами цитируемых работ, даны указания на то, кому могут быть интересны книги, тексты, рассмотренные в реферате. Заключение не должно превышать по объему введения.

4. Объем реферата жестко не регламентируется, однако он не должен превышать 20 машинописных страниц.

5. Требования к оформлению:

Реферат должен быть написан на бумаге стандартной формы (лист 4А, с полями слева 2,5 – 3 см, сверху и снизу – 2 см, справа – до 1 см) и вложен в папку.

Нумерация страниц должна быть сквозной, включая список используемой литературы и приложения. Нумеруют страницы арабскими цифрами в правом нижнем углу или сверху посередине листа. Первой страницей является титульный лист, на нём номер страницы не ставится.

Схема оформления титульного листа (приложение 1), содержания (приложение 2) студенческого реферата прилагается.

Список литературы завершает работу. В нем фиксируются источники, с которыми работал автор реферата. Список составляется в алфавитном порядке по фамилиям авторов или заглавия книг. При наличии нескольких работ одного автора их названия располагаются по годам изданий. Библиографические данные оформляются в соответствии с ГОСТом.

Общие методические рекомендации для оформления сообщения, доклада

Объем сообщения обычно составляет 2-3 страницы формата А-4

Сообщение, доклад оформляют стандартно:

Шаблонный машинописный текст имеет следующие параметры:

- ✓ шрифт Times New Roman;
- ✓ размер шрифта 14;
- ✓ межстрочный интервал 1,5;
- ✓ стандартные поля для редактора Word;
- ✓ выравнивание по ширине.

Ссылки на источники указываются по требованию преподавателя.

В идеале, сообщение, доклад еще должны содержать приложения – таблицы, схемы, копии документов – однако, чаще это не практикуется.

Общие методические рекомендации для оформления презентации.

Требования к презентации

На первом слайде размещается:

- ✓ название презентации;
- ✓ автор: ФИО, группа, название учебного учреждения (соавторы указываются в алфавитном порядке);
- ✓ год.

На втором слайде указывается содержание работы, которое лучше оформить в виде гиперссылок (для интерактивности презентации).

На последнем слайде указывается список используемой литературы в соответствии с требованиями, интернет-ресурсы указываются в последнюю очередь.

Оформление слайдов	
Стиль	<ul style="list-style-type: none"> • необходимо соблюдать единый стиль оформления; • нужно избегать стилей, которые будут отвлекать от самой презентации; • вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текст, рисунки)
Фон	<ul style="list-style-type: none"> • для фона выбираются более холодные тона (синий или зеленый)
Использование цвета	<ul style="list-style-type: none"> • на одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста; • для фона и текста используются контрастные цвета; • особое внимание следует обратить на цвет гиперссылок (до и после использования)
Анимационные эффекты	<ul style="list-style-type: none"> • нужно использовать возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде; • не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами; анимационные эффекты не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде
Представление информации	
Содержание	<ul style="list-style-type: none"> • следует использовать короткие слова и предложения;

информации	<ul style="list-style-type: none"> • время глаголов должно быть везде одинаковым; • следует использовать минимум предлогов, наречий, прилагательных; • заголовки должны привлекать внимание аудитории
	<ul style="list-style-type: none"> • предпочтительно горизонтальное расположение информации; • наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана; • если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.
Шрифты	<ul style="list-style-type: none"> • для заголовков не менее 24; • для остальной информации не менее 18; • шрифты без засечек легче читать с большого расстояния; • нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации; • для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание того же типа; • нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже, чем строчные).
Способы выделения информации	<p>Следует использовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рамки, границы, заливку • разные цвета шрифтов, штриховку, стрелки • рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов
Объем информации	<ul style="list-style-type: none"> • не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. • наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отражаются по одному на каждом отдельном слайде.
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами.

Критерии оценки по видам работ

1. Критерии оценки подготовки информационного сообщения

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

2. Критерии оценки подготовки реферата

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

3. Критерии оценки составления опорного конспекта

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;

- соответствие оформления требованиям;
- аккуратность и грамотность изложения;
- работа сдана в срок.

4. Критерии оценки составления опорно-логической схемы по теме

- соответствие содержания теме;
- логичность структуры таблицы;
- правильный отбор информации;
- наличие обобщающего (систематизирующего, структурирующего, сравнительного) характера изложения информации;
- соответствие оформления требованиям;
- работа сдана в срок.

5. Критерии оценки создания материалов-презентаций

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность оформления, его соответствие требованиям;
- работа представлена в срок.

Критерии оценки самостоятельной внеаудиторной работы студентов

Качество выполнения внеаудиторной самостоятельной работы студентов оценивается посредством текущего контроля самостоятельной работы студентов с использованием балльно-рейтинговой системы. Текущий контроль СРС – это форма планомерного контроля качества и объема, приобретаемых студентом компетенций в процессе изучения дисциплины, проводится на практических и семинарских занятиях и во время консультаций преподавателя.

100~89% Максимальное количество баллов, указанное в карте-маршруте (табл. 1) самостоятельной работы студента по каждому виду задания, студент получает, если:

- обстоятельно с достаточной полнотой излагает соответствующую тему;
- дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов;
- может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры;
- правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

70~89% от максимального количества баллов студент получает, если:

- неполно (не менее 70% от полного), но правильно изложено задание;
- при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя;
- дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов;
- может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры;
- правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

50~69% от максимального количества баллов студент получает, если:

- неполно (не менее 50% от полного), но правильно изложено задание;
- при изложении была допущена 1 существенная ошибка;
- знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий;
- излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно;
- затрудняется при ответах на вопросы преподавателя.

49% и менее от максимального количества баллов студент получает, если:

- неполно (менее 50% от полного) изложено задание;
- при изложении были допущены существенные ошибки.

В "0" баллов преподаватель вправе оценить выполненное студентом задание, если оно не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Сумма полученных баллов по всем видам заданий внеаудиторной самостоятельной работы составляет рейтинговый показатель студента. Рейтинговый показатель студента влияет на выставление итоговой оценки по результатам изучения дисциплины.

Таблица перевода баллов в оценку

балл	100~89%	70~89%	50~69%	49% и менее
оценка	5 (отл.)	4 (хор.)	3 (удов.)	2 (неудов.)

СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет–ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

- 1.Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2021. — 256 с. — ISBN 978-5-406-08282-9. — URL: <https://book.ru/book/939855> (дата обращения: 11.03.2021). — Текст : электронный.
- 2.Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452227> (дата обращения: 12.03.2021).
- 3.Гонина, О.О. Психология : учебное пособие / Гонина О.О. — Москва : КноРус, 2021. — 316 с. — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: <https://book.ru/book/936797> (дата обращения: 11.03.2021). — Текст : электронный.

Дополнительные источники:

- 1.Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456862> (дата обращения: 15.03.2021).
- 2.Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469816> (дата обращения: 15.03.2021).
- 3.Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 11.03.2021). — Текст : электронный.

Информационные справочно-правовые системы:

1. КонсультантПлюс—<http://www.consultant.ru/>

Интернет–ресурсы:

1. <https://www.book.ru>
2. <https://urait.ru>

Образец титульного листа

Частное профессиональное образовательное учреждение
Колледж «Современная школа бизнеса»

РЕФЕРАТ

на тему _____

по дисциплине _____
(наименование дисциплины)

ВЫПОЛНИЛ:

(Ф.И.О)

(курс, группа)

ПРОВЕРИЛ:

(Ф.И.О., преподавателя)

Буденновск, 20____

Образец Содержания

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
Глава 1	3
Глава 2	6
Глава 3	10
Заключение	14
Список литературы.....	16

Образец оформления презентации

1. Первый слайд:

Тема информационного сообщения (или иного вида задания):

Подготовил: Ф.И.О. студента, курс, группа, специальность
Руководитель: Ф.И.О. преподавателя

2. Второй слайд

План:

1. _____.
2. _____.
3. _____.

3. Третий слайд

Литература:

4. Четвертый слайд

Лаконично раскрывает содержание информации, можно включать рисунки, автофигуры, графики, диаграммы и другие способы наглядного отображения информации