Федеральное агентство по образованию

ФГОУ СПО «Комсомольский-на-Амуре

техникум информационных технологий и сервиса»

***Профессиональная этика и психология делового общения***

Методические указания и контрольные задания

для студентов- заочников образовательных учреждений среднего профессионального образования

по специальности 100108 «Парикмахерское искусство»

2008

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено кафедрой  Социально-гуманитарных дисциплин  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_зав. кафедры  Ковалева Л.А.  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2007 г. | Методические указания составлены в соответствии с примерной (рабочей) программой по дисциплине Профессиональная этика и психология делового общения  по специальности 100108 «Парикмахерское искусство»  (кем, дата, подпись) |
| Составитель:  Редактор: | Пелевина Г.И., преподаватель Комсомольского-на-Амуре техникума информационных технологий и сервиса |
| Рецензенты: |  |

## **Содержание**

1. Введение
2. Требования к оформлению работы
3. Примерное содержание учебной дисциплины
4. Варианты контрольной работы
5. Вопросы к зачету
6. Рекомендуемая литература

1. Введение

Данная дисциплина призвана помочь студентам преодолеть стереотипы командно-административного типа мышления, выработать умение руководить людьми, способность анализировать любые самые сложные деловые ситуации, не бояться новизны решений, помочь даже из негативного опыта извлекать позитивные выводы, приучить к постоянному самоанализу и объективной оценке своих действий и окружающих людей. Особое внимание обращено на саму форму предпринимательского поведения, на различные аспекты общения.

Эта дисциплина тесно связана с такими науками, как философия, социология, история, социальная психология, менеджмент, но обладает своей спецификой: не только дает полезные советы современному предпринимателю в области общения, но и объясняет, почему он должен так себя вести, учитывая особенности той социальной сферы, в рамках которой происходит реальное деловое общение.

В ходе выполнения контрольной работы студент самостоятельно работает с учебными источниками, выбирает и осмысливает материал, определяет собственную точку зрения. Автор контрольной работы должен продемонстрировать умение систематизировать материал в соответствии с логикой выбранной темы.

2. Требования к оформлению контрольной работы:

1. Объем контрольной работы должен составлять 20-24 страницы рукописного текста или 8-10 страниц машинописного или компьютерного текста (формат А4, шрифт – 12, интервал – 1,5).
2. Работа предваряется планом, изложение каждого вопроса заканчивается выводом, работа завершается списком литературы;
3. Контрольная работа должна быть сдана в учебную часть в соответствии с графиком до начала сессии.
4. В случае неудовлетворительного выполнения домашняя контрольная работа должна быть переделана в установленные сроки.
5. Номер темы работы определяется последней цифрой индивидуального номера студента (определяется по групповому журналу).

#### 3. Примерное содержание учебной дисциплины

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Категории этики: этика и мораль, нормы и традиции, нравственность, совесть, долг.

Понятие правильного и неправильного общения. Кодекс поведения культурного делового человека. Установление контакта в общении и выход из него.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Когда не следует входить в контакт с партнером по общению?
2. От чего зависит выбор технологии общения?
3. Как следует устанавливать контакт?

2. Профессиональная этика в сфере сервиса и её составляющие. Профессиональное поведение.

Единство общения и деятельности. Принципы взаимоотношений в совместной деятельности. Приемы делового общения с руководителем, коллегами, подчиненными.

*Вопросы для самоконтроля:*

1) Как провести беседу при приёме на работу, увольнении, сокращении?  
2)Каковы принципы взаимоотношений с руководителем?

1. Этика общения работников с потребителями услуг: социальная роль и профессиональное поведение работника контактной зоны, методика обслуживающей деятельности, стиль обслуживания, школа обслуживания.

Основные категории и уровни делового общения. Анализ и оценивание актов делового общения по основным компонентам.

*Вопросы для самоконтроля:*

1)Каковы функции делового общения?

2)Каковы элементы структуры делового общения?

1. Понятия «этика», «деловой этикет», «служебный этикет». Нормы, и правила современного этикета. Невербальный этикет, речевой этикет, деловой протокол.

Понятие цели делового общения. Роль интересов, потребностей и мотивов общения. Анализ и оценивание информации о партнёре общения на основе наблюдения.

*Вопросы для самоконтроля:*

1)Каковы психологические особенности делового общения?

2)Как нужно правильно слушать?

1. Общая культура речи, культура телефонного общения и деловой переписки

Вербальные и невербальные средства общения. Механизмы идентификации. Подражания, внушения, убеждения, психического заражения. Язык жестов. Приёмы передачи информации.

*Вопросы для самоконтроля:*

1)Каковы средства передачи информации?

2)Что передают невербальные средства информации деловому партнёру?

1. Личность как объект изучения психологии. Психологическая структура личности. Темперамент. Характер.

Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности. Особенности темперамента, типы нервной системы, интроверсии, экстраверсии. Индивидуальная манера поведения при общении.

*Вопросы для самоконтроля:*

1)Чем различаются понятия индивид, личность, субъект деятельности?

2)Что такое темперамент человека?

3)Чем различаются интроверты и экстраверты?

7) Психология работника обслуживания. Личность работника сферы сервиса, личность потребителя услуг.

Коммуникативные качества. Коммуникативные барьеры делового общения. Деловое общение как обмен информацией.

*Вопросы для самоконтроля:*

1)Каковы барьеры в передаче информации?

2)Как установить обратную связь?

3)Наиболее эффективные формы делового общения?

8)Внешний облик работника сферы сервиса, внешний вид, манера поведения, мимика, жесты. Имидж и его компоненты.

Основные характеристики и этапы взаимодействия. Конкуренция. Сотрудничество. Партнерство. Дружба. Приёмы управления и контроля за поведением других.

*Вопросы для самоконтроля:*

1)Каковы приёмы «открытого» и «закрытого» общения?

2)Позиции трансакционного анализа?

3)Перечислите основные приёмы психологического воздействия и самовоздействия.

9) Понятие и виды общения. Деловое общение и его особенности в сфере сервиса. Средства общения. Психологические аспекты делового общения.

1. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения

Общение как взаимодействие. Факторы, определяющие эффективность делового общения.

Структура и механизмы восприятия. Сигналы и каналы восприятия. Эмоции. Определение параметров восприятия по источнику информации.

*Вопросы для самоконтроля:*

1)Механизмы восприятия в межличностном общении (идентификации, эмпатия, рефлексия)?

2) Механизм восприятия в межгрупповом общении?

3) Что влияет на ошибочный выбор стереотипа?

1. Психологические основы и принципы ведения переговоров, партнерской беседы

Содержание процессов познания и самопознания: Единицы анализа структуры личности, психических процессов. Методы самодиагностики и сбора информации о других.

*Вопросы для самоконтроля:*

1) Каковы единицы анализа структуры личности?

2) В чем психологические особенности познания и самопознания?

1. Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Структура и динамика конфликта

Классификация видов и типов делового общения. Основные техники делового общения. Понятие манипуляций. Понятие механизмов психологической защиты.

*Вопросы для самоконтроля:*

1) В чем отличие техник взаимодействия и общения от манипуляций?

2) Особенности проведения бесед, переговоров, совещаний?

3) Техника телефонного разговора?

13) Методы профилактики и приемы регулирования конфликтных ситуаций

Основные характеристики стилей общения. Этика и манера поведения в деловом общении. Стили поведения и манеры делового общения.

*Вопросы для самоконтроля:*

1) Как выстроить манеру поведения в зависимости от конкретной ситуации и цели делового общения?

2) Каковы этические принципы делового общения?

14) Понятие группы. Вид группы. Состав и структура социальных групп.

Понятие конфликта, экстремальных и нестандартных ситуаций в деловом общении. Понятие агрессии. Поведение в нестандартных и конфликтных ситуациях. Цели конфликта, мотивация и потребности «конфликтоносителей».

*Вопросы для самоконтроля:*

1) Какова структура и основные этапы конфликта?

2) Виды (типы) конфликтов?

3) Основные тактики поведения в конфликте?

15) Понятие морально-психологического климата; механизмы формирования

Структурный анализ конфликта. Посредничество в конфликте. Техники упреждения и разрешения конфликтных ситуаций. Методы психологической защиты в конфликте.

*Вопросы для самоконтроля:*

1) Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации?

2) Характерные черты конфликтной личности?

3) Способы разрешения конфликта?

**Варианты домашней контрольной работы по дисциплине**

Вариант 1

1) Этика общения работников с потребителями услуг: социальная роль и профессиональное поведение работника контактной зоны, методика обслуживающей деятельности, стиль обслуживания, школа обслуживания.

1. Понятие морально-психологического климата; механизмы формирования

Вариант 2

1. Профессиональная этика в сфере сервиса и её составляющие. Профессиональное поведение.
2. Понятие группы. Вид группы. Состав и структура социальных групп.

Вариант 3

1) Понятия «этика», «деловой этикет», «служебный этикет». Нормы, и правила современного этикета.

2) Психологические основы и принципы ведения переговоров, партнерской беседы.

Вариант 4

1. Личность как объект изучения психологии. Психологическая структура личности. Темперамент. Характер.
2. Общая культура речи, культура телефонного общения и деловой переписки.

Вариант 5

1. Внешний облик работника сферы сервиса, внешний вид, манера поведения, мимика, жесты
2. Понятие и виды общения. Деловое общение и его особенности в сфере сервиса. Средства общения. Психологические аспекты делового общения.

Вариант 6

1. Методы профилактики и приемы регулирования конфликтных ситуаций
2. Имидж и его компоненты.

Вариант 7

1. Психология работника обслуживания. Личность работника сферы сервиса, личность потребителя услуг.
2. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения

Вариант 8

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Категории этики: этика и мораль, нормы и традиции, нравственность, совесть, долг.
2. Общение как взаимодействие. Факторы, определяющие эффективность делового общения.

Вариант 9

1. Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Структура и динамика конфликта

2) Невербальный этикет, речевой этикет, деловой протокол

Вариант 10

1. Этика общения работников с потребителями услуг: социальная роль и профессиональное поведение работника контактной зоны, методика обслуживающей деятельности, стиль обслуживания, школа обслуживания.
2. Общая культура речи, культура телефонного общения и деловой переписки.

**Литература**:

1. Бороздина Г.Н. – Психология делового общения. М.: 2000 г.

2. Васильева-Гангнус – Правила этикета. М. 1992г.

3. Курбатов В.И. – Стратегия делового успеха. Ростов-на-Дону: 1996 г.

4. Морозов А.Д. - Деловая психология. СПб.: 2000г.

5. Радугин А.А. – «Педагогика и психология». М.: 1999 г.

6. Социальная психология и этика делового общения. Под редакцией В.Н.Лавриненко. М.: 1995 г.

7. Холопова, Лебедева. – «Протокол и этикет для деловых людей». М.:1995 г.

8. Чиненный, Стоян. – Этикет на все случаи жизни. М.: 1998 г.

4. Шевандрин Д.Н. Социальная психология в образовании. М.: 1995 г.

**Вопросы к зачету**

1.Критерии, принципы, правила культуры общения.

2. Особенности общения и взаимодействия в совместной деятельности.

3. Типы взаимоотношений в структуре деятельности.

1. Способы организации и оптимизации делового общения.
2. Условия и факторы, определяющие стиль делового общения
3. Основные способы и приемы передачи вербальной и невербальной информации в деловом общении.
4. Влияние индивидуально-психологических особенностей человека на процесс общения.
5. Психологические уловки и приемы коммуникативного общения. Функции речи. Виды речевой деятельности.
6. Стратегии и тактики взаимодействия. Приемы психологического воздействия и самовоздействия.
7. Механизмы восприятия человека человеком. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
8. Технология процесса познания и самопознания в деловом общении.
9. Виды, типы, техники делового общения по целям, задачам. Отличие техник взаимодействия и общения от манипуляций.
10. Особенности и отличие стилей поведения (директивный, либеральный, конструктивный, соглашательский, административный, жесткий, мягкий и пр.)
11. Особенности взаимодействия сторон в конфликте, экстремальных и нестандартных ситуациях. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
12. Основные способы разрешения конфликтов. Особенности конструктивных и деконструктивных конфликтов. Конфликты мотивационные, эмоциональные, «властные».
13. Психологическая основа критики. Особенности и структурные компоненты полемики, спора, дискуссии.
14. Требования к публичному выступлению, индивидуальной беседе. Особенности формализованного и свободного интервью.
15. Виды деловой документации и особенности ее ведения. Особенности деловой переписки.