ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ АГРАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**Методические указания**

по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы

по учебной дисциплине

СГ 05 Психология общения

по специальности

38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

Вологда 2024

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНО  на заседании методической комиссии экономических и технологических дисциплин  Протокол № 10 от 16.05.2024 г.  Председатель МК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О. Б. Литвинова | ОДОБРЕНО  и рекомендовано для внутреннего использования Научно-методическим советом колледжа  Протокол № 4 от 06.06.2024 г.  Председатель НМС    Е. В. Вихарева |

Авторы – Вихарева Елена Владимировна, преподаватель высшей квалификационной категории, Лаврушин Юрий Сергеевич, преподаватель БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж».

Методические указания предназначены для обучающихся специальности 38.02.02 Страховое дело и направлены на оказание практической помощи при выполнении внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине «Психология общения».

Содержание

1. Пояснительная записка 4-6

2. Самостоятельные работы обучающихся по учебной дисциплине 7-9

3. Общие требования к оформлению отчетов по внеаудиторной самостоятельной работе 10-13

4. Критерии оценивания внеаудиторной самостоятельной работы 14-16

5. Источники литературы при выполнении внеаудиторной самостоятельной работы 17

6. Приложение 18

Пояснительная записка

Учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины «Психология и этика профессиональной деятельности» по специальности «Страховое дело» предусмотрено выполнение обучающимися самостоятельной работы в объеме 39 часов.

Методические указания по выполнению самостоятельной работы предназначены для реализации требований ФГОС СПО, обязательных при реализации программ подготовки специалистов среднего звена.

Обучающиеся выполняют самостоятельную работу в процессе изучения дисциплины.

Выполнение заданий по самостоятельной работе должно формировать навыки работы с литературой, умение выбрать главное, самостоятельность в добывании знаний и обеспечивать общие и профессиональные компетенции в соответствии с дисциплиной.

Специалист страхового дела должен обладать профессиональными компетенциями:

* ПК 1.1. Реализовывать технологии агентских продаж.
* ПК 1.5. Реализовывать технологии прямых офисных продаж.
* ПК 1.8. Реализовывать технологии телефонных продаж.
* ПК 1.10. Реализовывать технологии персональных продаж в розничном страховании. Организация продаж страховых продуктов.
* ПК 4.1. Консультировать клиентов по порядку действий при оформлении страхового случая.

Специалист страхового дела должен достигнуть следующих личностных результатов:

* ЛР 9 - Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
* ЛР 13 - Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности

В результате освоения дисциплины «Психология и этика профессиональной деятельности» обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

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;

Данные методические рекомендации имеют своей целью оказания практической помощи обучающимся, выполняющим самостоятельную работу.

Целями самостоятельной работы являются:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний, самостоятельное овладение новым учебным материалом;

- формирование профессиональных умений;

- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;

- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;

- развитие самостоятельного мышления;

- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;

- формирование творческого мышления обучающихся.

В соответствии с целями самостоятельной работыобучающихся можно выделить следующие её виды:

1. Для овладения и углубления знаний:

- составление различных видов планов и тезисов пот тексту;

- конспектирование текста;

- составление тезауруса;

- создание презентаций.

2. Для закрепления знаний:

- работа с конспектом лекции;

- повторная работа с учебным материалом;

- составление плана ответа;

- подготовка ответов на проверочные вопросы.

3. Для систематизации учебного материала:

- составление различных таблиц.

- аналитическая обработка текста;

- тестирование;

- составление анкеты.

4. Для формирования практических и профессиональных умений:

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение ситуативных и профессиональных задач;

- проведение анкетирования и исследования;

- написание сочинения.

Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж (консультацию) с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы.

Контроль результатов самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и самостоятельную внеаудиторную работу обучающихся по дисциплине; может проходить в письменной, устной или смешанной форме, с представлением продукта самостоятельной деятельности обучающегося.

1. Самостоятельные работы обучающихся по учебной дисциплине:

«Психология и этика профессиональной деятельности».

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Раздел** | **Самостоятельная работа** | **Кол-во часов** | **Контроль** | **Источники информации** | **Требования** |
| 1 | Раздел 1. Психология профессиональной деятельности | Самостоятельная работа обучающихся № 1. Написать сочинение на тему: «Идеальный специалист, каким я его себе представляю». | 2 | Письменный контроль (проверка сочинения) | Материалы лекций | В сочинении отразить психологическую сущность профессии, аргументировать свою позицию. |
| 2 | Раздел 2. Психология личности | Самостоятельная работа обучающихся № 2. Подготовить план – конспект по теме: «Основные подходы к изучению личности в зарубежной психологии». | 2 | Письменный контроль (проверка плана-конспект | Психология делового общения: учебник / Сахарчук Е.С. — Москва :КноРус, 2023. | В конспекте отразить основные подходы к пониманию личности в зарубежной психологии. |
| Самостоятельная работа обучающихся № 3. Подготовить план – конспект по теме: «Психотехника речи». | 2 | Письменный контроль (проверка плана-конспекта) | Психология делового общения: учебник / Сахарчук Е.С. — Москва :КноРус, 2023. | В конспекте раскрыть понятие речи, ее структуру, различные техники и речевые приемы для успешной коммуникации. |
| Самостоятельная работа обучающихся № 4. Заполнить таблицу: «Проявление типов темперамента в профессиональной деятельности». | 2 | Письменный контроль (проверка таблицы) | Материалы лекций | В таблице раскрыть проявление различных типов темперамента в профессиональной деятельности сотрудника. |

**2. Общие требования к оформлению отчетов по внеаудиторной самостоятельной работе.**

**Оформлениеплан-конспекта**

1. Внимательно прочитайте текст.

2. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.

3. Выделите главное, составьте план.

4. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.

5. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана.

При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности.

**Методические рекомендации по написанию сочинения**

При написании сочинения следует помнить, что композиция состоит из трех обязательных элементов: вступления, основной части и заключения. Отсутствие в сочинении одного из элементов композиции рассматривается как ошибка и учитывается при выставлении оценки.

Сочинение-рассуждение – это тип речи, в котором автор размышляет, обдумывает что-то и приходит к какому-то выводу. Основная цель рассуждения – убедить, объяснить.

Текст рассуждения строится по схеме: основная мысль (тезис) – аргументы – (доказательства) – вывод. В тезис можно включить высказывание какого-то выдающегося деятеля, которое поможет более точно выразить мысль.

Аргументы должны содержать ответ на вопрос «почему?» в качестве аргумента можно использовать и конкретный пример.

Вывод - заключительная часть рассуждения может содержать идею рассуждения, риторический вопрос или призыв к чему-то.

Алгоритм написания сочинения-рассуждения.

1. Напиши небольшое вступление (связанное с темой сочинения, о чем пойдет речь)

2. Сформулируй тезис (ответь на поставленный в задании вопрос)

3. При переходе к аргументам используй выражения: это можно доказать так… докажем это в этом можно легко убедиться и вот почему (и др.) Можно использовать вопросительное предложение со словами почему, для чего…

4. При написании аргументов используй вводные слова, указывающие на порядок мыслей и их связь: во-первых, во-вторых… наконец

5. Каждый аргумент подтверди примером и обязательно объясни.

6. При переходе к примеру используй слова: например, приведем пример, обратимся к примеру из текста (из жизни), вот один из ярких примеров…

7. Вывод может состоять из одного или нескольких предложений, может подвести итог всего рассуждения, а может предложить читателю сформулировать итог самому.

**Методические рекомендации по разработке анкеты**

Для составления анкеты необходимо выяснить, какие биографические, социальные и иные сведения являются наиболее значимыми при подборе персонала для страховой фирмы или организации. Для этого необходимо вспомнить какими профессионально-важными качествами должен обладать сотрудник страховой фирмы, каким требованиям соответствовать, чтобы успешно справляться со своими обязанностями.

После этого необходимо будет сформулировать вопросы для анкеты, обращая внимание на их направленность, корректность, лаконичность, правильно их структурировать и упорядочить, расположив в определенном порядке, а также аккуратно оформить в печатном виде на листе формата А4. Требования к оформлению анкеты: отступы: вверху — 2 см, слева — 3 см, справа — 1 см, снизу — 2 см; вверху расположено название анкеты и выделено от остального текста, вопросы расположены под номерами, с одинаковыми интервалами между ними; текст должен быть оформлен в единообразном стиле.

**Методические рекомендации по написанию ответов**

**на контрольные вопросы**

Написание ответов на контрольные вопросы – это самостоятельный труд, который способствует углублённому изучению пройденного материала.

Перечень вопросов по темам разрабатывается преподавателем.

Подготовку к выполнению работы следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций, прочитанных ранее. Приступать к выполнению работы без изучения основных положений и понятий науки не следует, так как в этом случае, как правило, плохо ориентируется в материале, не может отграничить смежные вопросы и сосредоточить внимание на основных, первостепенных проблемах рассматриваемой темы.

*Список вопросов.*

1. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
2. Существуют ли конфликты в неживой природе и животном мире?
3. Назовите основные виды конфликтов. Приведите примеры конфликта потребностей, конфликта социальных норм и конфликта между потребностью и социальной нормой.
4. Какие характеристики личности влияют на возникновение конфликтов?
5. Что может послужить причиной семейного межличностного конфликта?
6. Какие конфликты в офисе являются самыми распространенными, как их решить?
7. Какие виды конфликтов возникают в процессе обучения? Можно ли избежать конфликтов в учебном процессе?

8. Проанализируйте тактику компромисса как классического метода урегулирования конфликтов. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?

**Составление и оформление таблиц**

Составление сводной (обобщающей) таблицы по теме – это вид самостоятельной работы по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы. Формирование структуры таблицы отражает склонность к систематизации материала и развивает его умения по структурированию информации. Краткость изложения информации характеризует способность к ее свертыванию. В рамках таблицы наглядно отображаются как разделы одной темы (одноплановый материал), так и разделы разных тем (многоплановый материал). Такие таблицы создаются как помощь в изучении большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания.

Запись учебного материала в виде таблицы позволяет быстро и без труда его запомнить, мгновенно восстановить в памяти в нужный момент.

Рекомендации по составлению таблиц на основе текстовых данных:

1. Подготовьте необходимую литературу для заполнения таблицы

2. Определите цель составления таблицы.

3. Внимательно прочитайте текст. Читая изучаемый материал в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.

4. Запишите название таблицы, выделите графы.

5. Составляя записи в таблице, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.

6. Отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.

7. Наведите справки о лицах, событиях, упомянутых в тексте. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля.

**Образец таблицы №1.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип темперамента** | **Активность** | **Эмоциональность** | **Особенности моторики** | **Предпочтительная профессиональная деятельность** |
| Сангвинический |  |  |  |  |
| Холерический |  |  |  |  |
| Флегматический |  |  |  |  |
| Меланхолический |  |  |  |  |

**Образец таблицы №2.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Метод воздействия** | **Краткая характеристика** | **Отличительные особенности** | **Факторы, влияющие на эффективность воздействия метода** |
| Внушение |  |  |  |
| Убеждение |  |  |  |
| Заражение |  |  |  |
| Подражание |  |  |  |

**Оформлениеэлектронныхпрезентаций**

Создание материалов-презентаций – это вид самостоятельной работы по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся в виде слайдов с использованием программы MicrosoftPowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Затраты времени на создание презентаций зависят от степени трудности материала по теме, его объема, уровня сложности создания презентации, индивидуальных особенностей и определяются преподавателем.

Ориентировочное время на подготовку – 3-4 часа.

Алгоритм составления презентации:

* изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
* установить логическую связь между элементами темы;
* представить характеристику элементов в краткой форме;
* выбрать опорные сигналы для акцентирования главной  
  информации и отобразить в структуре работы;
* оформить работу и предоставить к установленному сроку.

При оформлении работы следует обратить внимание на следующее:

* Не перегружать слайды текстом
* Наиболее важный материал лучше выделить
* Не следует использовать много мультимедийных эффектов анимации. Особенно нежелательны такие эффекты, как вылет, вращение, побуквенное появление текста. Оптимальная настройка эффектов анимации, в первую очередь, заголовка слайда, а затем текста по абзацам. Если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.
* Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта.
* Текст презентации должен быть написан без орфографических и пунктуационных ошибок.

**3. Критерии оценивания внеаудиторной самостоятельной работы**

*Критерии оценивания сочинения*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Оформление соответствует требованиям. Содержание сочинения соответствует заявленной тематике. Текст сочинения изложен грамотно, логично, суждения хорошо аргументированы, приведены конкретные примеры. |
| 4 | «хорошо» | Оформление соответствует основным требованиям, но возможны незначительные недостатки. Содержание сочинения соответствует заявленной тематике. Текст сочинения изложен в целом грамотно и лаконично, но в аргументации существуют небольшие ошибки. |
| 3 | «удовлетворительно» | Оформление лишь частично соответствует выдвигаемым требованиям. Содержание сочинения соответствует заявленной тематике. Текст сочинения плохо структурирован, нарушена логика в изложении информации, аргументация отсутствует или плохо продумана. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо содержание сочинения не соответствует заявленной тематике. |

*Критерии оценивания анкеты*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Анкета имеет стройную структуру, аккуратно оформлена, имеет завершенный вид, направлена на сбор биографических, социальных и иных сведений о кандидате, все вопросы анкеты достаточно грамотно сформулированы. |
| 4 | «хорошо» | Анкета структурирована, имеет завершенный вид, направлена на сбор биографических, социальных и иных сведений о кандидате, часть вопросов по своей формулировке имеют незначительные недостатки. |
| 3 | «удовлетворительно» | Анкета плохо структурирована, есть замечания по оформлению, либо имеет незаконченный вид, направлена на сбор биографических, социальных и иных сведений о кандидате, но многие вопросы сформулированы в некорректной форме, либо не отвечают содержанию поставленных задач. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо содержание анкеты не соответствует поставленной задаче. |

*Критерии оценивания плана-конспекта.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Конспект составлен по плану, соблюдается логичность и последовательность изложения материала, качественное внешнее оформление, тема конспекта раскрыта в полном объеме. |
| 4 | «хорошо» | Конспект выполнен по плану, но некоторые вопросы раскрыты не полностью, есть небольшие недочеты в работ. |
| 3 | «удовлетворительно» | При выполнении конспекта наблюдается отклонение от плана, нарушена логичность, отсутствует внутренняя логика изложения, удовлетворительное внешнее оформление, тема раскрыта не полностью. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо тема не раскрыта, неудовлетворительное внешнее оформление. |

*Критерии оценивания таблиц*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Оформление соответствует требованиям. В таблице отражены все основные отличительные признаки и раскрыты особенности с учетом тематики работы. |
| 4 | «хорошо» | Оформление соответствует требованиям. В таблице отражены не все отличительные признаки и раскрыты особенности с учетом тематики работы. |
| 3 | «удовлетворительно» | Оформление не соответствует требованиям. В таблице указаны не все отличительные признаки, особенности раскрыты кратко. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо имеются существенные ошибки при отражении отличительных признаков, информация представлена в очень краткой форме, имеются пробелы и незаполненные графы. |

*Критерии оценивания презентаций*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Оформление соответствует требованиям. Заявленная тема отражена в полном объеме, соответствует требованиям наглядности и доступности, аккуратно оформлена. Подведены итоги, сделан общий вывод. |
| 4 | «хорошо» | Оформление в целом соответствует требованиям, но отражены не все вопросы поставленной темы. Сделан общий вывод. |
| 3 | «удовлетворительно» | Оформление не соответствует требованиям. Отражены не все вопросы задания. Отсутствует общий вывод. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо не соответствует по своему содержанию заявленной теме. |

*Критерии оценивания письменных ответов на вопросы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если даны подробные ответы на вопросы с приведением соответствующих примеров. |
| 4 | «хорошо» | оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ответы имеют несущественные ошибки. |
| 3 | «удовлетворительно» | оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не смог привести конкретные примеры по рассматриваемым понятиям. |
| 2 | «неудовлетворительно» | оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не смог верно сформулировать основные определения или раскрыть сущность изучаемых явлений. |

**4. Источники литературы при выполнении внеаудиторной самостоятельной работы.**

1. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2023. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: https://book.ru/book/932817.

2. Материалы лекционных занятий.

Приложение

*Оформление титульного листа*

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ АГРАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

***название вида самостоятельной работы***

*по дисциплине:«Психология общения»*

*Тема:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*обучающийся*

*\_\_\_\_\_\_\_\_ курса*

*\_\_\_\_\_\_\_ группы*

*специальности 38.02.02*

*Страховое дело (по отраслям)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Ф.И.О.*

*Преподаватель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Оценка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Вологда 20\_\_\_г.