

**РОСЖЕЛДОР**

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский государственный университет путей сообщения"  
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

---

Кафедра "Управление индустрией туризма"

Задорожная О.В.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
по выполнению самостоятельных работ по учебной дисциплине

**ОП.08 " Психология делового общения и конфликтология "**

для специальности  
специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону  
2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	3
Введение.....	4
Основная часть.....	5
Список литературы.....	19

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по выполнению самостоятельных работ обеспечивают реализацию рабочей программы дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».

Реализация программы обеспечит компетентность будущих специалистов в области делового общения как неотъемлемой части их профессионализма.

Самостоятельная работа является одним из видов внеаудиторных занятий студентов. Самостоятельная работа студентов проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний;
- формирования умения использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

В ходе самостоятельной работы осуществляются главные функции обучения – закрепление полученных знаний и перевод их в устойчивые умения и навыки.

Одновременно с этим развивается творческое мышление, приобретаются навыки работы с научной литературой и навыки самостоятельного поиска знаний. От степени самостоятельности выполнения всех этих типов работ, от настойчивости при выполнении самостоятельной работы зависит успех обучения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить следующие компетенции:

**ОК-04** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

## **ВВЕДЕНИЕ**

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» предназначены для студентов, обучающихся по основным профессиональным образовательным программам, реализуемым специальностями среднего профессионального образования.

Цель методических указаний: оказание помощи обучающимся в выполнении самостоятельной работы по указанной дисциплине.

В результате выполнения самостоятельных работ по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» обучающиеся должны **знать**:

- 1) понятие о деловом общении, функции и цели общения;
- 2) классификацию видов общения;
- 3) структурные компоненты общения: коммуникативная сторона общения, интерактивная, перцептивная;
- 4) типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная;
- 5) виды деловых переговоров;
- 6) стилевые стратегии ведения переговоров;
- 7) основные компоненты техники речи;
- 8) способы повышения эффективности внутриорганизационных коммуникаций;
- 9) понятия вербального и невербального общения;
- 10) основные виды речевой деятельности;
- 11) виды конфликтов в общении и причины их возникновения;
- 12) методы коммуникативной стимуляции сотрудника в деловой беседе;
- 13) приемы эффективного поведения в ситуациях конфликта;
- 14) способы и стратегий разрешения конфликтов;
- 15) психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность;
- 16) деформации общения: механизмы манипулятивного воздействия.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы обучающихся являются:

- освоение теоретического материала;
- уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с предложенными требованиями.

## **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

Видами самостоятельной работы при изучении учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» являются следующие.

**1. Доклад** – это словесное или письменное изложение материала на определенную тему.

**Составление доклада осуществляется по следующему алгоритму:**

1. Подобрать информационные источники, литературу по данной теме, познакомиться с их содержанием.

2. Отметить наиболее существенные места или сделать выписки.

3. Составить план доклада.

4. Написать план доклада, в заключении которого обязательно выразить своё мнение и отношение к излагаемой теме и её содержанию.

5. Прочитать текст и отредактировать его.

6. Оформить в соответствии с требованиями к оформлению письменной работы.

**Структура доклада:**

1. Титульный лист.

2. Текст работы.

3. Список использованных источников.

**2. Сообщение** - готовится в письменной произвольной форме (в тетради для конспекта).

**3. Конспект** - это краткое, связное и последовательное изложение констатирующих и аргументирующих положений текста.

В ходе выполнения работы обучающийся читает текст учебника и подразделяет его на основные смысловые части, выделяет главные мысли, понятия, взаимосвязи, делает выводы.

**Структура написания конспекта**

В ходе подготовки к составлению конспекта сначала необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. при этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Далее нужно прочитать текст и выделить основные смысловые компоненты, а затем составить план, который послужит основой конспекта.

Основное содержание каждого смыслового компонента необходимо законспектировать в тетради, после наименования темы.

Затем нужно прочитать текст еще раз и проверить целостность и четкость выписанных идей, наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко изложить своими словами или привести в виде цитат.

В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

При составлении конспекта можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывая только ключевые идеи, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, можно располагать абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяя разнообразные способы подчеркивания, используя карандаши и ручки разного цвета, а также использовать реферативный способ изложения (например: «Автор считает...»), располагая на полях собственные комментарии, вопросы и мысли в отношении прочитанного.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих правил и изучении рекомендованной литературы.

#### **Правила оформления конспекта:**

- конспект должен быть оформлен в тетради;
- конспект должен начинаться с наименования темы;
- каждый новый смысловой компонент должен начинаться с нового абзаца;
- определения, термины должны быть выделены (подчеркиванием, другим цветом);
- в конспекте необходимо оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имен, требующих разъяснений.

#### **4. Работа с книгой**

Необходимую для учебного процесса и научных исследований информацию Вы черпаете из книг, публикаций, периодической печати, специальных информационных изданий и других источников.

Каждый студент должен уметь работать с книгой. Без этого навыка практически невозможно овладеть программным материалом, специальностью или профессией и успешно творчески работать после окончания учебы.

Умение работать с книгой складывается из умения быстро найти требуемый источник (книгу, журнал, справочник), а в нем — нужные материалы; из умения разобраться в нем, используя при этом различные способы чтения.

#### **Правила чтения:**

1. Текст необходимо читать внимательно - т.е. возвращаться к непонятным местам.

2. Текст необходимо читать тщательно - т.е. ничего не пропускать.
3. Текст необходимо читать сосредоточенно - т.е. думать о том, что вы читаете.
4. Текст необходимо читать до логического конца - абзаца, параграфа, раздела, главы и т.д.

Рекомендованную литературу следует прочитать, осмыслить, законспектировать, проконсультироваться у преподавателя по поводу сложных и непонятных вопросов, продумать план своего выступления на занятии. Продумывание материала в соответствии с поставленными в плане вопросами — главный этап самостоятельной работы и залог успешного выступления.

### **5. Работа с Интернет-ресурсами**

Интернет сегодня – правомерный источник научных статей, статистической и аналитической информации, и использование его наряду с книгами давно уже стало нормой. Однако, несмотря на то, что ресурсы Интернета позволяют достаточно быстро и эффективно осуществлять поиск необходимой информации, следует помнить о том, что эта информация может быть неточной или вовсе не соответствовать действительности. В связи с этим при поиске материала по заданной тематике следует оценивать качество предоставляемой информации по следующим критериям:

- представляет ли она факты или является мнением?
- если информация является мнением, то что возможно узнать относительно репутации автора, его политических, культурных и религиозных взглядах?
- имеем ли мы дело с информацией из первичного или вторичного источника?
- когда возник ее источник?
- подтверждают ли информацию другие источники?

**6. Реферат** (от латинского *refero* – докладываю, сообщаю) – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного выступления содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Как правило, реферат имеет научно-информационное назначение.

#### **В процессе работы над рефератом можно выделить 4 этапа:**

1. Вводный – выбор темы, работа над планом и введением.
2. Основной – работа над содержанием и заключением реферата.
3. Заключительный - оформление реферата.
4. Защита реферата.

#### **Структура реферата:**

1. Титульный лист.

2. Содержание: излагается название составляющих (глав, разделов) реферата, указываются страницы.

3. Введение: обоснование темы реферата, ее актуальность, значимость; перечисление вопросов, рассматриваемых в реферате; определение целей и задач работы; обзор источников и литературы.

4. Основная часть: основная часть имеет название, выражающее суть реферата, может состоять из двух-трех разделов, которые тоже имеют название. В основной части глубоко и систематизировано излагается состояние изучаемого вопроса; приводятся противоречивые мнения, содержащиеся в различных источниках, которые анализируются и оцениваются с особой тщательностью и вниманием.

5. Заключение (выводы и предложения): формулируются результаты анализа эволюции и тенденции развития рассматриваемого вопроса; даются предложения о способах решения существенных вопросов.

6. Список использованных источников.

**При изложении материала необходимо соблюдать следующие правила:**

- не рекомендуется вести повествование от первого лица единственного числа, а выбирать безличные формы глагола (например, вместо фразы «проведение мною эксперимента», лучше писать «проведенный эксперимент»);

- при упоминании в тексте фамилий обязательно ставить инициалы перед фамилией;

- цитата приводится в той форме, в которой она дана в источнике и заключается в кавычки с обеих сторон;

- каждая глава начинается с новой страницы.

## **7. Подготовка презентации**

***Общие требования к презентации:***

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов.

- титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название образовательной организации, название проекта, фамилия, имя, отчество автора презентации.

**Стиль:**

- соблюдение единого стиля оформления;

- не использовать стили, которые будут отвлекать от самой презентации;

- вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).

**Фон:**

- для фона предпочтительны холодные тона.



### **Цветовое оформление:**

- на одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста;
- для фона и текста лучше использовать контрастные цвета.

### **Анимационные эффекты**

- возможно использовать возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде;
- не злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

### **Содержание информации:**

- использование лаконичных форм изложения;
- минимизация количества предлогов, наречий, прилагательных;
- управление вниманием аудитории, посредством выделения заголовков.

### **Расположение информации на странице:**

- предпочтительно горизонтальное расположение информации;
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана;
- если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

### **Шрифты:**

- для заголовков – не менее 24;
- для 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;
- нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

### **Способы выделения информации:**

- рамки;
- границы, заливку;
- штриховку, стрелки;
- рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

### **Объем информации:**

- на одном слайде размещать не более трех фактов, выводов, определений;
- на каждом отдельном слайде отображать по одному ключевому пункту.

### **Виды слайдов:**

Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:

- с текстом;
- с таблицами;
- с диаграммами.

**Доклады по темам:**

1. Внушение и заражение.
2. Виды психологического воздействия.
3. Манипуляции в общении.
4. Техника и приемы манипулирования.
5. Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении.
6. Стратегии управления конфликтом.
7. Коммуникационные структуры.
8. Коммуникативная компетентность.
9. Методы медиации.
10. Арбитраж в деловом общении.

**Сообщения на тему:**

1. Способы и виды влияния.
2. Спор и дискуссия.
3. Стадии протекания конфликта.
4. Деловая беседа и ее специфика.
5. Приемы формирования индивидуального стиля общения.
6. Классификация споров по целям.
7. Феномен первого впечатления.
8. Психологические приемы влияния на партнера по взаимодействию.
9. Эскалация конфликтогенов.
10. Структура коммуникативного акта (классификации).

**Презентации на тему:**

1. Возникновение и развитие конфликта.
2. Технологии переговорного процесса.
3. Основы техники ведения переговоров.
4. Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром).
5. НЛП в переговорном процессе.
6. Понятие бесконфликтного общения.

7. Интеракционная теория Э.Берна.
8. Типы конфликтогенов и их нейтрализация.
9. Треугольник Карпмана.
10. Медиация как технологии регулирования конфликта.

### **Практическое задание 1: Основы делового общения**

*Цель работы:* Изучить основные принципы и техники делового общения, а также развить навыки эффективного взаимодействия в профессиональной среде.

*Ответы на вопросы:*

1. Что такое деловое общение и какие его основные принципы?
2. Какие навыки необходимы для эффективного делового общения?
3. Как можно улучшить свои навыки делового общения?

*Методические рекомендации:*

– отработка навыков активного слушания, формулирования уточняющих вопросов;  
– участие в публичных выступлениях и презентациях для развития уверенности в себе.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите три основных принципа делового общения.
2. Какие навыки помогают вам лучше понимать собеседника?
3. Приведите пример ситуации, когда вам удалось эффективно применить навыки делового общения.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в деловом общении?
5. Как можно улучшить свои навыки активного слушания?
6. Приведите пример успешного делового общения из вашего опыта.
7. Какие техники помогают вам четко формулировать мысли?
8. Как важно быть вежливым и этичным в деловом общении?
9. Какие книги или статьи вы читали по теме делового общения?
10. Как вы планируете развивать свои навыки делового общения в будущем?

### **Практическое задание 2: Техники ведения переговоров**

*Цель работы:* Освоить основные техники ведения переговоров и научиться применять их в реальных ситуациях.

*Ответы на вопросы:*

1. Какие этапы включает процесс переговоров?
2. Какие стратегии можно использовать для успешного ведения переговоров?

### 3. Как можно подготовиться к переговорам?

*Методические рекомендации:*

- проведение предварительного исследования перед переговорами;
- применение активного слушания и открытых вопросов;
- развитие гибкости и умения находить компромиссы.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите этапы процесса переговоров.
2. Какие стратегии помогают вам достигать успеха в переговорах?
3. Приведите пример успешных переговоров из вашего опыта.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в переговорах?
5. Как можно улучшить свои навыки активного слушания в переговорах?
6. Какие техники помогают вам находить компромиссы?
7. Как важно быть гибким в переговорах?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме переговоров?
9. Как вы планируете развивать свои навыки ведения переговоров в будущем?
10. Приведите пример неудачных переговоров и проанализируйте причины неудачи.

### **Практическое задание 3: Управление конфликтами**

*Цель работы:* Изучить основные причины конфликтов в деловой среде и научиться эффективно их разрешать.

*Ответы на вопросы:*

1. Какие основные причины конфликтов в деловой среде?
2. Какие стратегии можно использовать для разрешения конфликтов?
3. Как можно предотвратить конфликты в деловой среде?

*Методические рекомендации:*

- практика активного слушания и эмпатии;
- развитие навыков медиации и ведения переговоров;
- открытая и честная коммуникация в команде.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите основные причины конфликтов в деловой среде.
2. Какие стратегии помогают вам разрешать конфликты?
3. Приведите пример успешного разрешения конфликта из вашего опыта.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в управлении конфликтами?
5. Как можно улучшить свои навыки медиации?
6. Какие техники помогают вам находить компромиссы в конфликтах?

7. Как важно быть эмпатичным в управлении конфликтами?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме управления конфликтами?
9. Как вы планируете развивать свои навыки управления конфликтами в будущем?
10. Приведите пример неудачного разрешения конфликта и проанализируйте причины неудачи.

#### **Практическое задание 4: Этика делового общения**

*Цель работы:* Изучить основные принципы этики делового общения и научиться применять их в профессиональной деятельности.

*Ответы на вопросы:*

1. Какие основные принципы этики делового общения?
2. Как можно применять этические принципы в деловом общении?
3. Какие этические дилеммы могут возникнуть в деловом общении?

*Методические рекомендации:*

- практика открытости в коммуникации;
- уважение к мнению и правам других;
- соблюдение конфиденциальности и ответственности.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите основные принципы этики делового общения.
2. Как вы применяете этические принципы в своей профессиональной деятельности?
3. Приведите пример этической дилеммы из вашего опыта.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в этике делового общения?
5. Как можно улучшить свои навыки этического поведения?
6. Какие техники помогают вам соблюдать конфиденциальность?
7. Как важно быть честным и открытым в деловом общении?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме этики делового общения?
9. Как вы планируете развивать свои навыки этического поведения в будущем?
10. Приведите пример нарушения этики в деловом общении и проанализируйте причины.

#### **Практическое задание 5: Лидерство и деловое общение**

*Цель работы:* Изучить роль лидерства в деловом общении и научиться эффективно применять лидерские навыки.

*Ответы на вопросы:*

1. Какие качества характерны для эффективного лидера?
2. Как лидерство влияет на деловое общение?

3. Какие техники лидерства можно использовать в деловом общении?

*Методические рекомендации:*

- развитие уверенности в себе и способности принимать решения;
- практика активного слушания и развитие эмпатии;
- формирование открытой и честной коммуникации в команде.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите качества эффективного лидера.
2. Как лидерство влияет на деловое общение в вашей организации?
3. Приведите пример успешного лидерства из вашего опыта.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в лидерстве?
5. Как можно улучшить свои лидерские навыки?
6. Какие техники помогают вам мотивировать сотрудников?
7. Как важно быть уверенным и решительным в лидерстве?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме лидерства?
9. Как вы планируете развивать свои лидерские навыки в будущем?
10. Приведите пример неудачного лидерства и проанализируйте причины неудачи.

**Практическое задание 6:** Культурные различия в деловом общении

*Цель работы:* Изучить влияние культурных различий на деловое общение и научиться эффективно взаимодействовать в многокультурной среде.

*Ответы на вопросы:*

1. Как культурные различия влияют на деловое общение?
2. Какие стратегии можно использовать для эффективного взаимодействия в многокультурной среде?
3. Как можно преодолеть культурные барьеры в деловом общении?

*Методические рекомендации:*

- изучение культурных особенностей ваших партнеров и коллег;
- практика эмпатии и уважение к культурным различиям;
- развитие гибкости и открытой коммуникации.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите, как культурные различия влияют на деловое общение.
2. Какие стратегии помогают вам эффективно взаимодействовать в многокультурной среде?
3. Приведите пример успешного преодоления культурных барьеров из вашего опыта.

4. Какие ошибки чаще всего допускаются при взаимодействии в многокультурной среде?
5. Как можно улучшить свои навыки межкультурной коммуникации?
6. Какие техники помогают вам уважать культурные различия?
7. Как важно быть гибким в межкультурной коммуникации?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме межкультурной коммуникации?
9. Как вы планируете развивать свои навыки межкультурной коммуникации в будущем?
10. Приведите пример неудачного взаимодействия в многокультурной среде и проанализируйте причины неудачи.

### **Практическое задание 7: Вербальная и невербальная коммуникация**

*Цель работы:* Изучить роль вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении и научиться эффективно их использовать.

*Ответы на вопросы:*

1. Какие элементы включает вербальная коммуникация?
2. Какие элементы включает невербальная коммуникация?
3. Как можно улучшить свои навыки вербальной и невербальной коммуникации?

*Методические рекомендации:*

- отработка четкости и ясности в вербальной коммуникации;
- наблюдение за невербальными сигналами собеседника;
- развитие осознанности и контроля за невербальными сигналами собеседника.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите элементы вербальной коммуникации.
2. Какие элементы включает невербальная коммуникация?
3. Приведите пример успешного использования вербальной и невербальной коммуникации из вашего опыта.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в вербальной и невербальной коммуникации?
5. Как можно улучшить свои навыки вербальной коммуникации?
6. Какие техники помогают вам контролировать свою невербальную коммуникацию?
7. Как важно быть осознанным в вербальной и невербальной коммуникации?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме вербальной и невербальной коммуникации?

9. Как вы планируете развивать свои навыки вербальной и невербальной коммуникации в будущем?

10. Приведите пример неудачного использования вербальной и невербальной коммуникации и проанализируйте причины неудачи.

### **Практическое задание 8: Эффективное письменное общение**

*Цель работы:* Изучить основные принципы эффективного письменного общения и научиться применять их в профессиональной деятельности.

*Ответы на вопросы:*

1. Какие основные принципы эффективного письменного общения?
2. Какие навыки необходимы для эффективного письменного общения?
3. Как можно улучшить свои навыки письменного общения?

*Методические рекомендации:*

- практика ясности и структурированности в письменном общении;
- развитие навыков логического мышления и грамотности;
- применение вежливых форм обращения в письменном общении.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите основные принципы эффективного письменного общения.
2. Какие навыки помогают вам эффективно общаться в письменной форме?
3. Приведите пример успешного письменного общения из вашего опыта.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в письменном общении?
5. Как можно улучшить свои навыки письменного общения?
6. Какие техники помогают вам структурировать информацию в письменном общении?
7. Как важно быть этичным и вежливым в письменном общении?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме письменного общения?
9. Как вы планируете развивать свои навыки письменного общения в будущем?
10. Приведите пример неудачного письменного общения и проанализируйте причины неудачи.

### **Практическое задание 9: Управление стрессом в деловом общении**

*Цель работы:* Изучить причины стресса в деловом общении и научиться эффективно его управлять.

*Ответы на вопросы:*

1. Какие основные причины стресса в деловом общении?
2. Какие стратегии можно использовать для управления стрессом?
3. Как можно предотвратить стресс в деловом общении?



*Методические рекомендации:*

- практика тайм-менеджмента и планирования;
- развитие навыков релаксации и физической активности;
- создание открытой и поддерживающей рабочей атмосферы.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите основные причины стресса в деловом общении.
2. Какие стратегии помогают вам управлять стрессом?
3. Приведите пример успешного управления стрессом из вашего опыта.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в управлении стрессом?
5. Как можно улучшить свои навыки управления стрессом?
6. Какие техники помогают вам релаксировать?
7. Как важно быть организованным в управлении стрессом?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме управления стрессом?
9. Как вы планируете развивать свои навыки управления стрессом в будущем?
10. Приведите пример неудачного управления стрессом и проанализируйте

причины неудачи.

**Практическое задание 10:** Развитие эмоционального интеллекта в деловом общении

*Цель работы:* Изучить роль эмоционального интеллекта в деловом общении и научиться его развивать.

*Ответы на вопросы:*

1. Какие компоненты включает эмоциональный интеллект?
2. Как эмоциональный интеллект влияет на деловое общение?
3. Как можно развивать эмоциональный интеллект?

*Методические рекомендации:*

- практика рефлексии и саморегуляции;
- развитие эмпатии и социальных навыков;
- участие в тренингах и анализ обратной связи.

*Задания и вопросы для контроля:*

1. Опишите компоненты эмоционального интеллекта.
2. Как эмоциональный интеллект влияет на ваше деловое общение?
3. Приведите пример успешного применения эмоционального интеллекта из вашего опыта.
4. Какие ошибки чаще всего допускаются в развитии эмоционального интеллекта?
5. Как можно улучшить свои навыки эмоционального интеллекта?

6. Какие техники помогают вам развивать эмпатию?
7. Что предполагает осознанность в деловом общении?
8. Какие книги или статьи вы читали по теме эмоционального интеллекта?
9. Как вы планируете развивать свои навыки эмоционального интеллекта в будущем?
10. Приведите пример неудачного применения эмоционального интеллекта и проанализируйте причины неудачи.

## Список литературы

1 Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557668>

2 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>

3 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 156 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05844-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539843>

4 Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537436>

5 Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>

6 Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17735-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533636>

## Дополнительная литература

1 Задорожная, О.В. Психология делового общения: учеб.-метод. пособие / О. В. Задорожная; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 15 с. - Библиогр. - Текст : электронный

2 Справочно-правовая система Консультант плюс: официальный сайт. – Москва, 2024 – URL: <http://www.consultant.ru>