

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Рябиченко Сергей Николаевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 14.03.2022 09:51:39  
Уникальный программный ключ:  
3143b550cd4cbc5ce335fc548df584d5107ac4b9

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И  
МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«КРАСНОДАРСКИЙ МОНТАЖНЫЙ ТЕХНИКУМ»  
(ГБПОУ КК «КМТ»)**

---

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по выполнению практических занятий**

по учебной дисциплине ОП.01 Деловая культура  
профессия 46.01.03 Делопроизводитель

Рассмотрена  
на заседании цикловой методической  
комиссии профессионального цикла  
профотделения  
Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. №1

Председатель  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Утверждаю  
Заместитель директора по учебной  
работе  
ГБПОУ КК «КМТ»  
\_\_\_\_\_ / Ж.Г. Рувина/

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Методические рекомендации по выполнению практических занятий предназначены для закрепления теоретических знаний и приобретение необходимых практических навыков и умений по программе учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура составлены в соответствии с учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины по профессии среднего профессионального образования 46.01.03 Делопроизводитель.

Организация - государственное бюджетное профессиональное  
разработчик: образовательное учреждение Краснодарского края  
«Краснодарский монтажный техникум»

Составитель(и) *Преподаватель* \_\_\_\_\_ / *М.В. Телякова*  
(автор(ы):

---

---

---

---

---

## Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических занятий по учебной дисциплине ОП.01 Деловая культура составлены в соответствии с учебным планом и рабочей программой профессионального модуля по профессии среднего профессионального образования 46.01.03 Делопроизводитель для студентов очной формы обучения.

В соответствии с рабочей программой ОП.01 Деловая культура на изучение учебной дисциплины предусмотрено 82 часа, из которых 22 часа на проведение практических и практических занятий; на самостоятельную работу- 24 часа.

Цель проведения практических занятий: формирование практических умений, необходимых в последующей профессиональной и учебной деятельности.

Задачи:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знания по конкретным темам;
- формирование умения применять полученные знания на практике;
- выработка при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

В программу включено содержание, направленное на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, необходимых для качественного освоения ОПОП СПО:

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Уметь	Знать
Эффективно участвовать в профессиональной коммуникации	Правила поведения человека
Соблюдать правила речевого этикета в деловом общении	Нравственные требования к профессиональному поведению
Составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил	Психологические основы общения
Подбирать персонал в службу документационного обеспечения управления	Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе, отношения руководителя и подчиненного
Применять правила поведения в конфликтной ситуации	Нормы речевого этикета в деловом общении
Выявлять способы предотвращения конфликта	Конфликт в деловом общении

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями

Код, ОК, ПК	
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем
ОК 03	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы
ОК 04	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 06	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами
ПК 1.1.	Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации
ПК 1.2.	Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации
ПК 1.3.	Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных
ПК 1.4.	Вести картотеку учета прохождения документальных материалов
ПК 1.5.	Осуществлять контроль за прохождением документов
ПК 1.6.	Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники
ПК 1.7.	Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов
ПК 2.1.	Формировать дела
ПК 2.2.	Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации
ПК 2.3.	Систематизировать и хранить документы текущего архива
ПК 2.4	Обеспечивать сохранность проходящей служебной документации
ПК 2.5	Готовить и передавать документы на архивное хранение
ПК 2.6.	Обеспечивать сохранность архивных документов в организации

### Перечень практических занятий

Наименование раздела (темы)	Практических занятий	Содержание практической работы	Кол-во часов
Тема 1.1. Деловой этикет и имидж делового человека	ПЗ № 1 <i>Подбор персонала в службу документационного обеспечения управления.</i>	Деловая игра	2
	ПЗ № 2 Правила речевого этикета в деловом общении	Решение ситуационных заданий	2
	ПЗ № 3 Использование средств вербального и	Ответы на вопросы. Решение ситуационных заданий	2

	невербального этикета		
	ПЗ. № 4 Составление и отправка деловой корреспонденции на основе принятых правил .	Составление делового письма	2
Тема 1.2 Деловая беседа и культура телефонного общения	ПЗ № 5. Разработка алгоритма деловой беседы.	Составление текста деловой беседы.	2
	ПЗ № 6. Практикум-тренинг «Ведение деловой беседы»	Анализ производственных ситуаций	2
	ПЗ. № 7. Ведение телефонного разговора	Отработка умения правильно вести деловые разговоры по телефону Решение ситуационных заданий	2
Тема 2.1 Структура общения	ПЗ № 8. Эффективное участие в профессиональной коммуникации	Решение ситуационных заданий	2
	ПЗ. № Психологические аспекты общения .	Ответы на вопросы. Определение типа темперамента.	2
Тема 2.2 Конфликты в деловом общении	<i>ПЗ № 10. Отработка стратегий поведения в конфликтной ситуации</i>	Решение ситуационных заданий. Ответы на вопросы	2
	<i>ПЗ. № 11. Применение правил поведения в конфликтной ситуации. Выявление способов предотвращения конфликта</i>	Составление таблиц. Решение ситуационных заданий	2
<b>ИТОГО</b>			<b>22</b>

## ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

При выполнении каждой практической работы необходимо придерживаться следующих правил:

1. Внимательно прочитайте инструкцию по выполнению практической работы.
2. Пользуясь рекомендациями к работе, выполните предложенные задания.
3. Оформите письменный отчет по выполненной практической работе.

### Требования к содержанию и оформлению отчета по практической работе

- название и цель работы;
- оборудование;
- ход работы (краткое описание порядка выполнения работы)
- вывод по работе, соответствующий полученным результатам (Например, можно начать следующим образом: из полученных данных можно сделать следующие выводы: (и перечисляем, к каким выводам в результате проделанной работе вы пришли).

### Критерии оценки результатов выполнения практической работы

Критериями оценки результатов выполнения практической работы являются:

- степень реализации цели работы;
- качество оформления отчета;
- степень соответствия результатов работы заданным требованиям.

### Оценка выполнения практической работы

Критерии оценки устных (письменных) ответов

Оценка 5 «отлично» студент:

- правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий;
- строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ новыми примерами, умеет применить знания в новой ситуации;
- может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин

Оценка 4 «хорошо» - ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

- студент допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка 3 «удовлетворительно» - правильно понимает сущность вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

- допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов

Оценка 2 «неудовлетворительно» студент:

не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки удовлетворительно.

- не может ответить ни на один из поставленных вопросов

Критерии оценки тестовых заданий:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
75 -89	4	хорошо
51-74	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Критерии оценки деловой игры (тренинга):

Оценка 5 «отлично» Студент активно участвует в деловой игре (тренинге), умеет конструктивно вести беседу, умеет убеждать, высказывать собственную позицию, умеет слушать и разрешать конфликт, устанавливает причинно-следственные связи, умеет работать в группе, анализировать свою деятельность.

Оценка 4 «хорошо» Студент активно участвует в деловой игре (тренинге), допускает несущественные ошибки в деловой коммуникации, не всегда умеет убеждать, высказывать собственную позицию, умеет слушать и разрешать конфликт, не может установить причинно-следственные связи, умеет работать в группе, анализировать свою деятельность.

Оценка 3 «удовлетворительно» Студент участвует в деловой игре (тренинге) безынициативно, допускает ошибки в деловой коммуникации, не всегда умеет убеждать, старается избежать оценки собственной позиции, умеет слушать, обладает недостаточными знаниями для разрешения конфликта, не может установить причинно-следственные связи, умеет работать в группе, не может анализировать свою деятельность

Оценка 2 «неудовлетворительно» Студент не участвует в деловой игре (тренинге), не обладает знаниями правил деловой коммуникации, не может установить причинно-следственные связи

Критерии оценки оформления документов:

Оценка 5 «отлично» студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно оформил документ в соответствии с заданием и требованиями ГОСТ Р 7.0.97-20164

Оценка 4 «хорошо» студент выполнил требования к оценке "отлично", но допущены 2-3 недочета в оформлении документа

Оценка 3 «удовлетворительно» студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в целом оформил документ в соответствии с требованиями

ГОСТ Р 7.0.97-2016, в ходе подготовки документа были допущены ошибки

Оценка 2 «неудовлетворительно» студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов; не подготовил документ в соответствии с заданием и требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016.



# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

## Практическое занятие № 1

**1.Тема Подбор персонала в службу документационного обеспечения управления**

**2.Учебные цели:** приобретение практических навыков речевого этикета в деловом общении, ведения собеседования, профессиональной коммуникации поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчинённых

**3.Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6.Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7.Порядок выполнения работы:**

Форма проведения – деловая игра

Подготовка к игре

На роль директора фирмы выбирается наделенный лидерскими задатками, коммуникативно раскрепощенный студент. Он вместе с группой решает, какую фирму они будут открывать (важно, чтобы интересы совпадали). Он же выбирает себе двух помощников — секретаря и двух сотрудников фирмы (главного бухгалтера и менеджера по персоналу). Остальные хотят устроиться в эту фирму на работу.

Для проведения работы по отбору персонала участникам деловой игры необходимо:

1. На основе анализа факторов появления дополнительной потребности в персонале определить состав вакантных должностей и количество требуемых работников по каждой должности.

2. По каждой вакантной должности разработать должностную инструкцию, содержащую перечень задач, функций, прав и ответственности работника.

3. По каждой вакантной должности разработать личностную спецификацию, содержащую требования к работнику, претендующему на данную должность (т.е. составить «идеальную» модель работника).
4. Составить объявления для публикации в средствах массовой информации о наличии вакантных должностей в данной организации (с указанием номера телефона).
5. Разработать структуру резюме и составить резюме на себя либо на вымышленное лицо - претендента на должность.

#### Деловая игра

Открывает занятие «директор» короткой презентационной речью, в которой рассказывает об открытии новой фирмы, о направлении ее деятельности, о перспективах, о кадровой политике.

Затем слово предоставляется менеджеру по персоналу, который зачитывает согласованный заранее список вакансий с приблизительными ставками.

Затем сидящие за одним столом директор, главный бухгалтер и менеджер по персоналу приглашают желающих поступить в фирму на работу пройти собеседование. Во время собеседования зачитывается резюме. Принимающими оцениваются деловые и коммуникативные качества претендентов, их умение находить способы решения сложных проблем.

После заслушивания всех претендентов комиссия удаляется на совещание (5-10 мин) и принимает решение приеме на работу из числа прошедших собеседование.

Заключительный этап — подведение итогов. Комиссия объявляет список принятых, комментируя, чем мотивирован выбор, заполняет «Экспертный лист оценки работы участников деловой игры»

#### Экспертный лист оценки работы участников деловой игры

<i>Критерии оценивания</i>	<i>Балл (максимум - 10)</i>
<p><b>1. Уровень умений и навыков.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Умение конструктивно вести беседу.</li> <li>• Умение убеждать.</li> <li>• Умение высказывать собственную позицию.</li> <li>• Умение разрешать конфликт.</li> <li>• Умение слушать.</li> <li>• Умение видеть причинно-следственные связи.</li> <li>• Умение вставить на позицию другого человека.</li> <li>• Навыки бесконфликтного общения</li> <li>• Навыки работы в группе.</li> <li>• Навык принятия обратной связи</li> </ul>	
<p><b>2. Способности.</b></p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чувство юмора.</li> <li>• Творческий подход к решению проблем.</li> <li>• Эмпатия.</li> <li>• Чувство меры</li> </ul>	
<b>3. Личностные качества.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Толерантность.</li> <li>• Эмоциональная устойчивость.</li> <li>• Доброжелательность.</li> <li>• Тактичность.</li> <li>• Лабильность/мобильность.</li> <li>• Терпимость</li> </ul>	

**8. Форма отчета:** заполнение в рабочей тетради листа самоанализа

### ЛИСТ САМОАНАЛИЗА

Студента группы \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_

Моя роль в деловой игре: \_\_\_\_\_

Я испытывал(а) наибольшие затруднения при выполнении

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Я научилась

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Оцените по пятибалльной шкале

<b>Знания и умения</b>	Уровень сформированности	
	Не достаточно	Вполне достаточно
<b>А. Специальные знания и умения</b>		
Навыки в проведении собеседования/ интервьюера		
Навыки деловой коммуникации		

Знание основных обязанностей делопроизводителя		
<b>Б. Личностные качества</b>		
Системный подход к решению проблем		
Гибкость, способность быстро и адекватно реагировать на изменение обстоятельств		
Способность к обучению		
Ориентация на результат, на достижения		
<b>В. Знания и умения в области социальной коммуникации</b>		
Организаторские способности		
Делегирование полномочий		
Навыки проведения презентаций и переговоров		
Умение слушать других, принимать обратную связь		
Влияние, умение убеждать, отстаивать мнение		
Умение работать в команде		

9. Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки.

### Практическое занятие № 2

**1.Тема** Правила речевого этикета в деловом общении

**2.Учебные цели:** приобретение практических навыков использования правил речевого этикета в деловом общении

**3.Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. —. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6.Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7.Порядок выполнения работы:**

Задание 1. Найдите соответствие термина определению. Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Термин	Определение
1.Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за

### Задание 2

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

### Задание 3

В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

## Практическое занятие № 3

**1. Тема** Использование средств вербального и невербального этикета

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков использования средств вербального и невербального этикета

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6.Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7.Порядок выполнения работы:**

Ответьте на вопросы.

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать»

его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

#### Задание 6

Дайте определения понятию вербальное деловое общение.

#### Задание 7

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такесика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

### Практическое занятие № 4

**1. Тема Составление и отправка деловой корреспонденции на основе принятых правил**

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков составления и отправки деловой корреспонденции на основе принятых правил

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.



Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6.Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7.Порядок выполнения работы:**

Задание.

1.Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказы на составление программ.

2Составьте гарантийное письмо ПАО "Экосан" ПАО "Прогресс" об оказании технической помощи в разработке рабочих чертежей насосной станции. ПАО "Экосан" просит произвести эту работу непосредственно на площадке.

3 Составьте договорное письмо о подписании договора товарищества "Сарни" с товариществом "Алекс" на поставку строительных материалов.

4.Составьте письмо-отказ Новосибирского производственного объединения энергетики и электрификации "НЭСКО" директору спецкомбината "Радон" о выдаче бесплатного разрешения на электроснабжение жилых домов.

5 Составьте письмо-просьбу Государственной торговой компании "Краснодарторг" в болгарскую фирму "Миаве 3" о возможности поставки в Новосибирскую область экологически чистого детского питания.

6 Составьте информационное письмо объединения "Краснодаравтодор" французской фирме "Окситроль" о возможности продажи современных гидравлических кранов. Цена крана 5500 долларов США.

7 Составьте письмо-приглашение объединения "Экспоцентр" с предложением принять участие в российской выставке на международной общепромышленной ярмарке в г. Измире (Турция), которая будет проходить с 20 ноября по 10 декабря 2006г. Измирская ярмарка является одним из крупнейших торговых мероприятий стран Среднего и Ближнего Востока. В тексте надо указать, что участие в этой ярмарке позволяет широко представить экспортную продукцию организации, продать экспонаты со стенда, изучить особенности рынка, обменяться с другими участниками ярмарки научно-технической информацией и заключить выгодные сделки.

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях, бланках документов.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

### Практическое занятие № 5

**1. Тема** Разработка алгоритма деловой беседы

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков разработки алгоритма деловой беседы

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6. Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7. Порядок выполнения работы:**

Задание 1 Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором

	каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели
--	--

Задание 2. Заполните таблицу

Функции деловой беседы	Условия для успешного результата	Табу при разговоре
1	1.	1
2	2.	2
3	3.	3
4		4
5		

Задание 3. Составьте текст деловой беседы, используя речевые стандарты  
Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу:

Начало беседы

Полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения ...

Сегодня я предлагаю обсудить ...

Думаю, вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению ...

Мне хотелось бы начать нашу беседу с ...

Полагаю, что нам прежде всего следует обсудить ...

Думаю, что мы можем начать наш разговор с ...

Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с ...

Выражение одобрения и согласия

Ваши условия нас вполне устраивают.

Думаю, что мы можем договориться и о ...

Я вполне разделяю вашу точку зрения на ...

Мы ничего не имеем против ...

Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.

Я полностью согласен(а) с вашим мнением о ...

Мое представление ... полностью совпадает с вашим.

Ваши условия в целом для нас(меня) приемлемы.

Можно считать, что в основном мы договорились.

Выражение желания отстаивать свою точку зрения

Предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.

Давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.

Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.

Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.

#### Выражение просьбы

- Вы нас очень обяжете, если согласитесь ...
- Могли ли бы вы ...
- Мы хотим обратиться к вам с просьбой о ...
- Если вас не обременит (затруднит) ...
- Я буду очень признателен(а) (благодарен(а)) вам, если ...
- Мы очень рассчитываем на вашу помощь в ...
- Я хотел(а) бы просить вас о ...
- С вашей стороны будет очень любезно, если ...

#### Выражение извинения

- Приносим наши извинения за ...
- Еще раз прошу извинить меня за ...
- Примите наши извинения за ...
- Мы искренне сожалеем, что ...
- Я должен(а) извиниться перед вами за ...

#### Выражение сомнения и неопределенности

- У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.
- Меня несколько смущает наличие ...
- Я бы очень просил(а) вас уточнить ... поскольку по этому факту у меня есть противоположная информация.
- Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с ...
- У меня возникают сомнения в необходимости ...
- Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
- Я бы предпочел(а) другое решение этого вопроса.

#### Выражение неодобрения, несогласия и отказа

- В целом ваше предложение приемлемо, но ...
- Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
- Здесь мы исходим из несколько иного понимания ситуации ...
- Мы придерживаемся иной точки зрения.
- В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.
- Согласиться с вашим вариантом трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные затруднения.

#### Выражение желания уйти от ответа

- На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что ...

На это можно ответить только в самом общем виде.  
Я вижу это только в самых общих чертах.  
Мне трудно судить об этом.  
Я затрудняюсь дать вам сейчас точный ответ.  
К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.  
Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать мы не можем.

Фразы, которыми завершается беседа

Итак, мы подходим к концу нашей беседы.  
Давайте подведем итоги наших договоренностей.  
В заключение беседы я хотел(а) бы ...  
Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.  
Я считаю, что проблему/задачу ... можно считать решенной.  
Позвольте мне от имени нашей организации поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.  
Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении

**Примерная тематика деловой беседы:**

На совещании  
Разговор в отделе кадров при приеме на работу  
На конференции  
В офисе

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

### **Практическое занятие № 6**

**1. Тема Практикум - тренинг «Ведение деловой беседы»**

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков ведения деловой беседы

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6.Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7.Порядок выполнения работы:**

Краткие теоретические сведения

К деловой беседе необходима подготовка. Вопросы при подготовки к деловой беседе:

1. Четко ли вы представляете цели беседы? Видите ли конкретный результат?
2. Как можно будет оценить этот результат? Как вы узнаете, достигли вы желаемого или нет?
3. Какими могут быть цели и мотивы вашего собеседника?
4. Какие средства вы имеете для достижения поставленной цели?
5. Какую позицию по отношению к собеседнику вы займете в ходе беседы? Будет ли она оптимальной для достижения цели?
6. Как, какими средствами вы донесете до собеседника свою позицию?
7. Как, с помощью каких средств вы узнаете установки и позицию партнера по общению?
8. С какими коммуникативными барьерами можете столкнуться?
9. Как подстраховать себя и снизить вероятность проявления этих барьеров?
10. Если в ходе беседы возникнут противоречия, как вы их будете снимать?
11. Если собеседник вам неприятен, как вы настроите себя на терпимость к нему?
12. Какие способы психологического воздействия вы будете применять?
13. Какую аргументацию предложите собеседнику?
14. Что вы будете делать, если возникнет конфронтация, партнер прибегнет к манипуляции или использует нечестные приемы?
15. Как обеспечите согласование мнений?
16. Насколько (в какой степени) будете раскрывать свою позицию?
17. Как вы будете управлять атмосферой разговора?
18. Как вы будете управлять собой, если партнер своими репликами (или поведением) вызовет у вас раздражение?
19. Каковы интересы вашего партнера?
20. Чего ни в коем случае нельзя допускать в этой беседе?

### Задание 1

Ситуация. Вам нужно уговорить рабочего выйти на работу в один из выходных. У рабочего уже есть планы на эти выходные. Он собирался на рыбалку.

Действующие лица. Менеджер и его подчиненный.

### Задание 2

Ситуация. Вам нужно добиться того, чтобы документы сдали вовремя. Вы обращаетесь к начальнику канцелярии

Действующие лица. Начальник канцелярии и помощник руководителя.

Задание. Убедить его в том, что нужно давать документы вовремя, использовать аргументацию.

### Задание 3

Ситуация. К директору вскоре после его назначения обратился работник и в ультимативной форме попросил значительно увеличить его оклад. Директор попросил у работника три дня для решения этого вопроса.

За это время он выяснил, сколько таких должностей в организации, какие обязанности у работника, уточнил размер зарплаты, а также когда было последнее повышение. Оказалось, что обязанности довольно простые, должность такая одна, зарплата высокая и увеличивалась четыре месяца назад. Кроме того, директор попросил начальника отдела кадров подыскать кандидата на должность просителя.

Инструкция директору. Поговорить с подчиненным, убедить, что его просьба не может быть удовлетворена. Директор заинтересован сохранить работника, не хочет начинать работу в новой должности с увольнений. Но и на неоправданные уступки идти не хочет, готов взять другого работника, если не удастся убедить подчиненного.

Инструкция работнику. В организации проработал много лет, работа несложная, терять ее не хочет. Поэтому настаивать на своем, конфликтовать с новым директором не заинтересован.

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

## Практическое занятие № 7

**1. Тема** Ведение телефонного разговора

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков ведения телефонного разговора

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

## **5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6.Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

## **7.Порядок выполнения работы:**

Инструкция: телефонные разговоры – одна из важнейших форм коммуникаций. Не только руководители, но и многие сотрудники затрачивают на них большое количество времени. От умения правильно вести деловые разговоры по телефону во многом зависит успех коммуникаций, имидж работника и всей организации.

Задание 1 Перед Вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее буквой "П", а если отрицательное – буквой "О".

1 "Доброе утро. Это коммерческий банк "Русь". У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу Вам помочь?"

2"Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов".

3"Доброе утро, банк "Русь".

4 "Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?"

5 "Спасибо за звонок. Звоните чаще!"

6"Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу".

7"Доброе утро, отдел снабжения".

8"Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?"

9"Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?"

10"Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу Вам помочь?"

11 "Так кого Вы ждете?"

12"Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией".



- 13 "Спасибо. При случае я позвоню Вам".
- 14 "Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок".
- 15 "Расскажите как это случилось".
- 16"Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?"
- 17"Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию".
- 18"Извините, пожалуйста. Я принимаю факс. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?"
- 19 "К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает".
- 20 "Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда".
- 21"Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку".
- 22 "Юрий Михайлович пошел к Врачу. Должен вернуться к концу дня".
- 23 "Здравствуйте, банк "Русь", у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю".
- 24 "Вы не правы. Однако, что Вы скажете про акции нашего банка?"
- 25"Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок".

Используя ключ, подсчитайте количество несовпадений с Вашими ответами. Ключ к тестовому заданию "Эффективность ведения телефонных переговоров"

Номера вопросов

П	О	
1	2	15
3	5	17
4	6	19
9	7	20
10	8	21
14	11	22
16	12	24
18	13	
23		
25		

Если выявлено более трех несовпадений, то это означает, что с искусством ведения телефонных переговоров дело обстоит не совсем благополучно. Прежде чем допускать такого рода работника к телефону, необходимо пройти специальный тренинг.

## СИТУАЦИИ

### Ситуация 1.

По роду деятельности Вам часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени.

Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник недостаточно опытен в том, чтобы различить важную и второстепенную информацию. Как следует поступить?

### Ситуация 2.

Вы часто бываете в командировках. При этом перед Вами практически всегда встает одна и та же проблема – как не забыть необходимые вещи и деловые бумаги. Что необходимо предпринять в данной ситуации?

### Ситуация 3.

Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. Как Вы думаете, в чем может заключаться причина этого и что Вам нужно предпринять?

### Ситуация 4.

Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной фирмы, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках. Как Вы построите беседу с ней в следующий раз?

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

## Практическое занятие № 8

**1. Тема** Эффективное участие в профессиональной коммуникации

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков эффективного участия в профессиональной коммуникации

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6.Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7.Порядок выполнения работы:**

Задание 1

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 2

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 3 . Проанализируйте ситуацию, приведите пример решения данной ситуации.

1.В Вашей фирме не приняты сверхурочные работы, не предусмотрена система их оплаты. Но сегодня – экстренная ситуация. Попросите Вашего подчиненного остаться после работы.

2. Вы продавец цветов и видите в летнем кафе мило беседующую пару. Уговорите мужчину приобрести букет для своей спутницы.

3.Вы сотрудник магазина «Детское питание». Перед вами сомневающаяся мама. Уговорите ее приобрести питание для малыша именно в вашем магазине.

4.Вы сотрудник фармацевтической компании. Убедите пожилую женщину, что ваше лекарство поможет от всех болезней.

5.Вы супруг, не разбирающейся в технике и капризной дамы. Убедите ее приобрести более надежный, но менее красивый пылесос (в действительности вас привлекает более низкая цена.)

6. Вы продавец – консультант. Перед вами очень нерешительный клиент, который вот – вот уйдет без покупки. Попробуйте представить ваш товар дефицитным (последним, эксклюзивным...)

7. Вы студентка, не справившаяся с курсовой работой. Вам грозит не аттестация и лишение стипендии, но в группе есть человек, хорошо владеющий материалом. Попробуйте не просто получить помощь, а свалить на него полностью выполнение работы.

8. Вы молодая, симпатичная девушка и получили приглашение пойти в гости. Сложность в том, что вы работаете в этот день. Уговорите сменщика, симпатизирующего вам отработать за вас.

9. Вам с подругой понравилось одинаковое платье в магазине. Отговорите ее от покупки.

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

### **Практическое занятие № 9**

**1. Название темы** Психологические аспекты общения

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков определения типа темперамента

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6. Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

## **7.Порядок выполнения работы:**

Задание 1 Ответьте на вопросы

1.При взаимодействии с человеком какого типа темперамента можно быть максимально прямолинейным? Аргументируйте свой ответ

2.Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:

а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.

б)Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.

в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.

Задание 2 . Опишите ситуации, в которых проявляются следующие свойства темперамента: активность, реактивность, экстраверсия-интроверсия, пластичность - ригидность, темп реакции, эмоциональная устойчивость, сензитивность.

Задание 3. Определите тип темперамента.

Ольга Николаевна считается лучшим секретарем-референтом в организации. В общении с коллегами и посетителями всегда приветлива, доброжелательна. Уравновешенность характера позволяет ей избежать конфликтных ситуаций. Ольга Николаевна исполнительна, полученные задания выполняет без суеты и вовремя, так как умеет распределить рабочее время.

Андрей работает программистом. Все время спокоен, одинок и пасмурен. Если он обижен, долго сердится. Если поссорится с коллегой, целый день не разговаривает с ним. Предпочитает работать в спокойном темпе, выполнять знакомые операции. Повышена утомляемость — к концу дня работоспособность уменьшается.

Евгений работает чертежником-конструктором. Порученные задания выполняет медленно, но обстоятельно, последовательно, аккуратно. Его трудно рассмешить или рассердить. Молчалив. На рабочем столе всегда порядок, все на своих местах. С товарищами по работе дружен.

**8.Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

## Практическое занятие № 10.

**1. Название темы** Отработка стратегий поведения в конфликтной ситуации

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков отработки стратегий поведения в конфликтной ситуации

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6. Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7. Порядок выполнения работы:**

Ситуация №1. Рассмотрите предложенную вам ситуацию из жизни и определите

а) что является конфликтом, б) конфликтной ситуацией, в) инцидентом. Каковы последствия конфликта?

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой, один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворительно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?

Ситуация №2

Вопрос. Какими могли быть пути разрешения конфликта?

Секретарь фирмы много и усердно работала, была профессионалом в своей области и ждала обещанного повышения по службе, но место начальника канцелярии заняла дочь главного бухгалтера. В результате секретарь учинила скандал в кабинете директора и ей было предложено уволиться по собственному желанию.

## Задания группам

### Задание №1 .

Каждая группа должна сравнить представленные тексты девизов с названием стилей в конфликте и выбрать правильное соответствие девиза и стратегии.

Девизы:

«Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него». (избегание)

«Чтобы я победил, ты должен проиграть». (конкуренция)

«Чтобы ты выиграл, я должен проиграть». (приспособление)

«Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть». (компромисс)

«Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть». (сотрудничество)

Задание №2 . Составьте «Кодекс поведения», иными словами правила поведения при конфликтах.

Задание №3. Прочитайте и инсценируйте старинную индийскую сказку. Определите ошибку мудрецов. Перепишите конец сказки. Разрешите конфликт, используя полученные знания.

«Мудрец и слон»

Давным – давно в маленьком городке жили шесть слепых мудрецов. Однажды в город привели слона. Мудрецы захотели увидеть его. Но как?

«Я знаю, - сказал один мудрец, - мы ощупаем его»

«хорошая идея, сказали другие, тогда мы узнаем, какой он- слон»

Итак, шесть человек пошли смотреть слона.

Первый нащупал большое плоское ухо. Оно медленно двигалось вперед-назад. «Слон похож на веер!»- закричал первый мудрец.

Второй потрогал ноги слона. «Он похож на дерево!» - воскликнул он.

«Вы оба не правы, - сказал третий, - он похож на веревку». Этот человек нащупал хвост слона.

«Слон похож на копье», - воскликнул четвертый.

«Нет, -закричал пятый, - слон как высокая стена!» Он говорил так ощупывая бок слона.

Шестой мудрец подергал хобот слона. «Вы все не правы, - сказал он, - слон похож на змею».

«Нет на веревку!»- «Змею!»-«Стену!»-«Вы ошибаетесь!»- «Я прав!» шестеро слепых кричали друг на друга целый час. И они никогда не узнали, как выглядит слон.

## Контрольные вопросы

- 1.Что вы понимаете под понятием конфликт?
- 2.Можно ли дать однозначное определение понятию «конфликт»?
- 3.Какие бывают виды конфликта?

4. Решая конфликты тремя способами, конструктивным, деструктивным и игнорированием, какие последствия могут быть?
5. Как будут чувствовать себя участники конфликта в разных случаях? (при конструктивном выходе, деструктивном и игнорировании)
6. Какой путь по – вашему самый оптимальный, приносящий меньше потрясений?
7. Каким образом могут быть распределены роли в конфликте?

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.

### **Практическое занятие № 11**

**1. Название темы** Применение правил поведения в конфликтной ситуации.

**2. Учебные цели:** приобретение практических навыков применения правил поведения в конфликтной ситуации.

**3. Продолжительность занятия:** 2 часа

**4. Материалы, оборудование, ТСО, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал:** персональный компьютер, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

**5. Литература, информационное обеспечение:**

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.-М: Издательский центр Академия:

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2009;

Усов В.В. Деловой этикет – М: Издательский центр Академия 2009.

Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. —. — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://book.ru/book/932891>

**6. Методические рекомендации по выполнению работы:** изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**7. Порядок выполнения работы:**

Задание 1. Укажите ситуации, которые можно считать конфликтом. Ответ обоснуйте.

Пример 1. Работники предприятия, представленные профсоюзным комитетом, официально уведомили администрацию, что если, он к определенному сроку не обеспечит погашение многомесечной задолженности по заработной плате, то персонал прекратит работу, объявит забастовку. Является ли данная ситуация конфликтом?



Пример 2. Двое коллег – служащих страхового общества – во время обеденного перерыва вступили между собой в спор по поводу того, что является введение «валютного коридора» благом или злом. Один утверждал, что установление такого коридора позволяет поддерживать устойчивый курс отечественной денежной единицы и стабильность финансово-кредитной системы страны; другой же указывал на неизбежные издержки – ограничение свободы рыночных отношений, искусственное понижение курса доллара США и других зарубежных валют, что негативно сказывается на экспорте отечественных товаров и поступлениях иностранных инвестиций. Можно ли считать этот спор конфликтом?

Пример 3. На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта?

Задание 2. Сформулируйте девиз, характеризующий каждую из стратегий поведения в конфликте.

Например, моя хата с краю (приспособление); не прогоняйте, я сам уйду! (избегание); фифти-фифти (компромисс); сам дурак! (соперничество); мы – команда! (сотрудничество).

Задание 3. Составьте таблицу Выявление способов предотвращения конфликта

Модель (вид) поведения	Поведенческие характеристики личности	Приемы поведения в конфликте

Стратегия поведения в конфликте	Описание стиля

Эталон ответа

Выявление способов предотвращения конфликта

Модель (вид) поведения	Поведенческие характеристики личности	Приемы поведения в конфликте
Конструктивная	Стремится уладить конфликт; Нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием; доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна в отношениях	юмор, уступки, компромисс, сотрудничество, осознание позиции сторон
Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения	угроза, насилие, грубость, унижение, переход на личности, разрыв отношений
Игнорирование	Пассивна склонна к уступкам; легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов.	уход от решения проблемы
Стратегия поведения в конфликте		Описание стиля
Соперничество, борьба, конкуренция		Тот кто выбирает данную стратегию, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника – как низких. Девиз: Я активно отстаиваю собственную позицию. Я один прав.
Уход Стремление уйти от конфликта.		Характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является

	<p>взаимной. Девиз: Я стараюсь уклониться от участия в конфликте.</p> <p>Приспособление Человек стремится уйти от конфликта, подстроится. Направленность на личные интересы низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря человек жертвует своими интересами в пользу интересов соперника. Девиз: Я стараюсь во всём уступать, идти навстречу партнеру.</p>
Компромисс	<p>Стратегия компромиссного поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе её можно назвать стратегией взаимной уступки. Девиз: Я ищу решение, основанное на взаимных уступках.</p>
Сотрудничество	<p>Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится на основе баланса интересов и на признании ценности межличностных отношений. Девиз: Я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон.</p>

Задание 4. Проанализируйте, как стратегии поведения в конфликте используются в реальной жизни. Для этого заполните таблицу

Стратегии поведения	Пример ситуации	Завершение конфликта	Мои чувства
Сотрудничество			
Соперничество			
Компромисс			
Избегание			
Приспособление			

**8. Форма отчета:** выполнение заданий в рабочих тетрадях.

**9. Место проведения самоподготовки:** читальный зал библиотеки.