

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Бутакова Оксана Стефановна  
Должность: директор  
Дата подписания: 04.05.2023 10:47:47  
Уникальный программный ключ:  
92ebe478f3654efe030354ec9c160360cb17a169

Министерство образования и науки РС (Я)  
ГБПОУ РС (Я) «Ленский технологический техникум»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Дисциплина: ОП. 01 Деловая культура

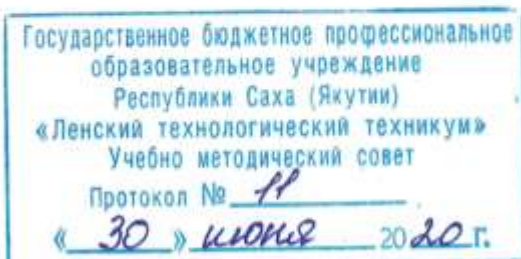
Специальность/профессия: 46.01.03 Делопроизводитель

Ленск, 2020г

Методические рекомендации по выполнению практических работ составлены на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 46.01.03 Делопроизводитель к содержанию и уровню подготовки выпускника в соответствии учебным планом и рабочей программой дисциплины ОП.01 Деловая культура, утвержденных ГБПОУ РС (Я) «Ленский технологический техникум».

### РЕКОМЕНДОВАНО

Учебно-методическим советом  
ГБПОУ РС (Я) «Ленский технологический техникум»



### РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

на заседании ПЦК

Протокол № 9

от "30" мая 2020 г.

Председатель ПЦК: Иванов / Баршуткина И.А.

Автор: Балташева Евгения Мухтаровна, преподаватель ГБПОУ РС(Я) «Ленский технологический техникум»

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка .....	4
Перечень практических работ .....	5
Методические указания по выполнению практических работ .....	6
Практическое занятие №1: .....	6
Практическое занятие №2.....	7
Практическое занятие №3.....	8
Практическое занятие №4.....	11
Практическая работа №5 .....	13
Практическая работа №6 .....	16
Практическое занятие №7.....	20
Методические рекомендации обучающимся .....	20
по подготовке к дифференцированному зачету .....	20
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы .....	33

## Пояснительная записка

Методические указания по дисциплине **ОП.01 «Деловая культура»** для выполнения практических работ созданы в помощь студентам для работы на занятиях, подготовке к практическим занятиям и для правильного составления отчетов.

Уважаемые студенты, приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами (ФГОС), краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практической работе Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Отчет о практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец.

Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения дифференцированного зачета по дисциплине ОП.01 «Деловая культура», поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую работу Вы должны найти время для ее выполнения или пересдачи.

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

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;

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

- правила поведения человека;
- нравственные требования к профессиональному поведению;
- психологические основы общения;
- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе;
- отношения руководителя и подчиненных;
- нормы речевого этикета в деловом общении.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен владеть **общими компетенциями**:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль оценки и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) <1>.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен владеть **профессиональными компетенциями:**

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.

**Внимание!** Если в процессе подготовки к практическим работам или при решении задач у Вас возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний в дни проведения дополнительных занятий.

### Перечень практических работ.

Раздел и тема дисциплины	Наименование практической работы	Кол-во часов
<b>Раздел 1 Этика и культура поведения.</b>	<b>Практическое занятие №1:</b> Внешний вид секретаря. Выполнение макияжа в классическом стиле.	2
	<b>Практическое занятие №2</b> Правила ведения телефонных переговоров	2
	<b>Практическое занятие №3.</b> Составление делового письма.	2
	<b>Практическое занятие №4.</b> <b>Контрольная работа по разделу 1.</b>	2
	<b>Практическое занятие №5</b> Публичное выступление. Защита рефератов.	2
<b>Раздел 2 Психологические стороны делового общения</b>	<b>Практическая работа №6</b> Выполнение психологических тестов.	2
	<b>Практическое занятие №7</b> <b>Дифференцированный зачет.</b>	2

## Методические указания по выполнению практических работ Практическое занятие №1:

**Тема: Внешний вид секретаря. Выполнение макияжа в классическом стиле.**

**Материально-техническое обеспечение:** инструкционная карта, проектор, презентация

**Цель:**

Научить применять знания по теме “Внешний вид секретаря. Выполнение макияжа в классическом стиле” на практике и в повседневной жизни.

**Требования к знаниям и умениям:**

Знать: Профессиональную этику секретаря. Требования к внешнему виду, культуре организации рабочего места, культуре поведения и общения.

**Порядок выполнения заданий**

**Перед выполнением заданий группа делится на три подгруппы.**

**Задание №1:**

Создайте таблицу и запишите в ней, какие требования предъявляются к одежде секретаря, обуви, бижутерии, причёске и макияжу.

**Задание №2:**

Учащиеся должны выполнить практическое задание на скорость. Для этого каждая команда должна за определенное время, просмотрев фрагмент из кинофильма, соответствующий тематике урока, найти ошибки в стиле макияжа секретаря и прокомментировать их.

Команды выступают по очереди.

**Задание №3:**

Учащиеся должны подобрать из журналов и принести вырезки с элементами деловой одежды. По 3 участника от каждой команды должны оформить на ватмане собранный образ делового костюма секретаря и отдельно неделовой стиль одежды, прокомментировать его или дать ему рекламу.

**Задание №4:**

*Черный ящик*». Каждая команда имеет возможность задать по 3-5 вопросов о содержимом черного ящика. Необходимо догадаться, что там находится и рассказать о применении этого предмета в создании имиджа делового человека.

**Примерный перечень предметов для команд**

*Лак для ногтей*. Учащиеся должны рассказать о маникюре, уходе за руками, цвете лака на ногтях секретаря. Лак для ногтей желательно подбирать в тон губной помады, но не яркий. Цвет лака не должен быть кричащим: черным, синим, зеленым.

*Туфли*. Не увлекаться обувью с вычурными, блестящими украшениями. Она редко подходит к деловому костюму. Туфли должны гармонировать по цвету с элементами костюма. Носите туфли на каблуке средней длины (около 5 см). Обувь должна быть красивой, удобной, изящной. Высокие каблуки рекомендуется только для торжественных случаев.

*Капроновые колготки*. В любую погоду независимо от времени года на работе женщина должна быть в колготках или чулках. Цвет и качество колготок должны соответствовать костюму и обуви. Не носите чулки (колготки) с блеском, они искажают форму ног, подчеркивают недостатки. Нельзя носить колготы в сеточку, с узорами. Используйте телесный цвет колгот. Количество ден колгот по сезону.

*Бижутерия*. Учащиеся должны рассказать об использовании украшений. Деловая женщина не должна надевать 4 украшения сразу: серьги, бусы (цепочка), брошь и браслет. Максимально допустимы только 4 украшения вместе. Минимальное количество украшений, пусть будет одно, не использовать дешёвую и громоздкую бижутерию. Материал бижутерии должен быть одинаковый (например: только золотые украшения). Исключить избытие колец на пальцах рук.

**Задание №5:** Попробуйте выполнить макияж в классическом стиле.

**Вывод:**

Например, задание №1 позволило провести анализ ошибок в деловом стиле секретаря, и одновременно проверить внимательность студентов.

---

---

## Практическое занятие №2

**Тема: Правила ведения телефонных переговоров.**

**Материально-техническое обеспечение:** инструкционная карта, проектор, презентация, макеты телефонов.

**Цель:** закрепление знаний по этикетным требованиям к ведению телефонных переговоров, моделирование делового телефонного разговора и обработка основных правил его ведения.

**Задачи:**

**образовательные:**

- дать обучающимся общие сведения о правилах делового общения по телефону;
- научить обучающихся применять полученные знания на практике.

**развивающие:**

- развивать память путем повторение ранее изученного материала;
- способствовать развитию внимания при изложении нового материала;
- развивать логическое мышление путем решения практических ситуаций;
- расширять словарный запас путем усвоения новых терминов и умение пользоваться ими в речи;
- способствовать развитию точности, логичности и последовательности речевых высказываний при изложении своих мнений и воспроизведении ранее изученного материала.

**воспитательные:**

- воспитывать познавательный интерес;
- воспитывать культуру обучающихся при общении по телефону.

**Требования к знаниям и умениям:**

**Знать:** Что такое деловой телефонный разговор, как подготовиться к телефонному разговору, регламент делового разговора.

**Уметь:**

Соблюдать правила делового телефонного разговора, составлять сценарий разговора с собеседником.

**Порядок выполнения заданий**

**Перед выполнением заданий группа делится на три подгруппы.**

**Задание №1:**

составьте вариант телефонного разговора в следующих ситуациях:

- вы звоните секретарю директора школы узнать, когда будет вечер встречи с выпускниками;
- вы звоните в справочное бюро, чтобы узнать номер телефона поликлиники;
- вы звоните в гостиницу, чтобы узнать стоимость проживания;
- вы звоните в аэропорт, чтобы узнать время прилета рейса КД 273 Прага — Москва.

**Задание №2.**

Что можно сказать по телефону в следующих ситуациях:

- вы позвонили вашему коллеге, но его не оказалось на месте;
- вам позвонили домой из Москвы, но было плохо слышно;
- позвонили директору партнерской компании, но он был на совещании;
- к телефону попросили Анну Владимировну, но она находилась в соседней комнате.

**Задание №3:**

Дайте ответные реплики:

Позовите, пожалуйста, Смирнова.  
Вам не трудно позвать Анну Ивановну?  
Мне нужен Николай.  
Простите, это справочное?  
Куда я попала?  
Кто это?

#### **Задание №4.**

Предложите вариант телефонного разговора с потенциальным деловым партнером с целью договориться о первой деловой встрече.

Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст: электронный//Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 23 — URL: <https://urait.ru/bcode/513617/p.23> (дата обращения: 21.12.2022).

### **Практическое занятие №3.**

**Тема: Составление делового письма.**

**Материально-техническое обеспечение:** инструкционная карта, проектор, презентация, нетбуки, программное обеспечение.

**Цель:**

овладение практическими навыками составления и оформления служебных документов, составления деловой корреспонденции на основе принятых правил.

**Требования к знаниям и умениям:**

**Знать:** требования к оформлению служебной документации.

**Уметь:** составлять служебное письмо.

Соблюдать правила делового телефонного разговора, составлять сценарий разговора с собеседником.

**Краткие теоретические сведения.**

**Виды служебных писем**

1. Письма, отправляемые их учреждения, делятся на 2 группы:

- a. инициативные
- b. ответные

2. По характеру информации:

*Сопроводительные письма* (составляются при отправке каких – либо документов или материальных ценностей, начинаются со слов: посылаем, направляем, прилагаем). Тексты таких писем короткие, составляются на А5, заголовка не имеют.

*Письма-приглашения* – адресуются отдельным лицам, коллективам, организациям, приглашают принять участие, в каком–либо мероприятии, указывается характеристика мероприятия, сроки проведения, условия участия и т.д.

*Информационное письмо* – с помощью таких писем пропагандируется деятельность организации, продукция и т.д. Разновидностью такого письма является рекламное письмо.

*Письмо-извещение* – такие письма являются ответными на запрос и начинаются со слов: СООБЩАЕМ, ИЗВЕЩАЕМ, СТАВИМ В ИЗВЕСТНОСТЬ и т.д.

*Письмо-подтверждение* – такие письма являются обязательной частью деловых отношений, содержат сообщение о получении каких–либо отправок

*Письмо-напоминание* – содержит указания на приближение или окончание срока каких – либо обстоятельств

*Гарантийное письмо* – такие письма имеют повышенную правовую функцию и удостоверяются печатью. Они обеспечивают исполнение каких – либо обязательств, может гарантироваться оплата выполненной работы.



## **Порядок выполнения заданий**

### **Задание №1:**

***Составьте служебное письмо в соответствии с предложенной ситуацией***

#### ***Ситуация 1.***

Начальник отдела маркетинга акционерного общества «Витязь» В.А. Орлов направил письмо с предложением генеральному директору ОАО «Жилой дом» Г.З. Астурян об организации рекламных услуг для продвижения спроса на квартиры в строящихся жилых домах муниципального округа «Зеленый бор» г. Саратова. Предварительная договоренность о рекламной кампании с генеральным директором АО была достигнута в ходе состоявшихся ранее переговоров.

Генеральный директор АО «Жилой дом» поблагодарил начальника отдела маркетинга за предложение, но в силу сложившихся обстоятельств считает рекламу жилья несвоевременной в связи с тем, что строительные работы на объекте ведутся с нарушением сроков сдачи, и просил В.А. Орлова вернуться к решению этого вопроса через полгода, извинившись за нарушение ранней договоренности. К тому же в ответном письме подчеркивалось, что реальный спрос на жилье повышенной комфортности в городе к настоящему времени не сформировался.

Проект ответного письма 01.09.2004. подготовил ведущий специалист С.П. Самойлов (тел.: 23-45-56), а подписал генеральный директор ОАО «Жилой дом».

#### ***Ситуация 2.***

Президент банка «Статус-Кonti» Ф.Г. Ревич 22 июня текущего сезона направил служебное письмо 04/43 – 75 на имя финансового директора общества с ограниченной ответственностью «Чартис» Н.Е. Левченко (юридический адрес: 236500, Санкт-Петербург, ул. К. Рылеева, д. 65). Письмо ставило в известность руководство фирмы о том, что в связи с ликвидацией ООО «Чартис» и для погашения имеющейся задолженности банк «Статус-Кonti» просит в состав имущества, подлежащего распределению между кредиторами, включить активы двух дочерних обществ ООО «Чартис», а также имущество, закрепленное за представительствами и филиалами ООО в других городах.

Президент банка также информировал руководство фирмы о предъявлении иска в арбитражный суд.

Исполнитель письма старший экономист П.А. Вьюгина. В качестве приложения представлен график финансовой задолженности за 2003 год.

#### ***Ситуация 3.***

Составить письмо-запрос и письмо-ответ следующего содержания.

Коммерческий директор общества с ограниченной ответственностью «Визит», специализирующегося в области изучения спроса на туристические услуги и заинтересованного в расширении сферы их распространения, 5 апреля текущего года обратился с запросом к генеральному директору туристического агентства «Сказочный мир» К.Д. Олещковичу о возможности организации туров в Скандинавские страны.

В письме затронуты вопросы продолжительности, сроков и стоимости туристических поездок, включая трансфер, организацию питания, проведение экскурсий и другие услуги. Письмо также содержало просьбу о рассмотрении вопроса организации индивидуальных туров в Австралию (Сидней – Золотой Берег).

Проект письма подготовила менеджер О.Д. Синявская (тел.: 125-67-90), а подписал в тот же день коммерческий директор ООО С.П. Маркин.

В ответ на запрос С.П. Маркина генеральный директор туристической компании «Сказочный мир» подтвердил возможность организации поездок в названные страны.

В ответном письме содержалась просьба к компании «Визит» дать точные сведения с указанием количества групп, срока пребывания в стране, рассматривались финансовые возможности желающих приобрести путевки. В письме был указан контактный телефон оператора А.Д. Логиновой, которая владеет информацией по всем затронутым в списке **вопросам**

#### **Ситуация 4**

Начальник планово-экономического управления завода «Изолит» Н.И. Есин 10 мая текущего года подготовил проект письма в адрес декана экономического факультета Государственного университета управления С.С. Гавриловой в просьбой рекомендовать специалистов из числа выпускников вечернего и заочного отделений факультета последних лет, имеющих некоторый опыт работы в области экономики промышленных предприятий, на должности экономистов и старших экономистов управления.

В письме также было высказано пожелание к претендентам на вакантные должности подготовить резюме и прислать их по факсу в адрес заводууправления, желательно также представить рекомендательные письма с последних мест работы.

Автор письма выразил надежду, что университет проработает вопрос об организации производственной практики студентов экономического факультета на заводе с последующим их трудоустройством.

Письмо было завизировано начальником кадровой службы завода Л.И. Лавочкиной 11 мая текущего года и 12 мая подписано заместителем директора завода В.Л. Черновым.

#### **Задание №2:**

##### **Ответьте на вопросы.**

##### **1. Найдите ошибки в приведенных утверждениях:**

- а) Реквизиты бланка письма могут иметь как угловое, так и продольное расположение.
- б) Реквизиты бланка письма могут располагаться только в верхней части рабочего поля документа.
- в) Расположение реквизитов бланка письма не влияет на юридическую силу документа.

##### **2. Укажите верные варианты ответов:**

##### **Автором служебного письма является...**

- а) Организация, фирма, от имени которой посылается письмо
- б) Должностное лицо, которое посылает письмо
- в) Исполнитель, который готовит письмо
- г) Лицо, отправившее письмо.

##### **3. Какого реквизита нет в формуляре служебного письма?**

- а) Наименования учреждения – автора
- б) Наименования вида документа
- в) Заголовка к тексту документа
- г) Адресата.

##### **4. Реквизит служебного письма – это...**

- а) Часть текста письма
- б) Фирменный бланк
- в) Его отдельный элемент
- г) Штамп организации, написавшей письмо.

##### **5. Резолюцию на служебном письме можно писать...**

- а) По тексту письма
- б) На отдельном листе бумаги
- в) В отдельном специальном журнале
- г) На свободном от текста месте.

##### **6. Какая оргтехника используется для оперативной пересылки служебных писем?**

- а) Компьютер
- б) Факс
- в) Ксерокс
- г) Телефон

##### **7. Служебное письмо подписывается...**

- а) руководителем предприятия, организации
- б) Составителем
- в) Председателем и членами комиссии

г) Секретарем руководителя

**8. Текст служебного письма должен заканчиваться...**

- а) Рассылкой по экземплярам
- б) Отметкой о приложении к документу
- в) Подписями
- г) Печать

**Требования к оформлению отчета.**

Отчет необходимо представить в электронном виде. Оформляется титульный лист. На второй странице листа после формулировки задания №1 составляется письмо по ситуации (одна из предложенных на выбор). После формулировки задания №2. Вопросы и ответы печатаются полностью. Вопрос – выбранный ответ.

**Критерии оценивания**

Количество баллов	Уровень сформированности	Оценка
85 – 100 Работа выполнена в соответствии с требованиями, на все вопросы даны правильные ответы, письмо составлено верно, соблюдены технические требования оформления работы.	повышенный	«отлично»
70 – 84 Работа выполнена в соответствии с требованиями, на все вопросы даны правильные ответы, письмо составлено с некоторыми неточностями, соблюдены технические требования оформления работы.	достаточный	«хорошо»
50 – 69 Работа выполнена не в соответствии с требованиями, не все ответы на вопросы верны, письмо составлено с некоторыми неточностями, соблюдены не все технические требования оформления работы.	пороговый	«удовлетворительно»
менее 50 Работа выполнена не в соответствии с требованиями, большинство ответов на вопросы не верны, письмо составлено некорректно, не соблюдены технические требования оформления работы.	компетенция не сформирована	«неудовлетворительно»

**Практическое занятие №4.**

**Тема:** Контрольная работа по разделу 1. «Этика и культура поведения».

**Материально-техническое обеспечение:** указания к работе, рабочая тетрадь.

**Цель:** систематизация знаний, определение уровня усвоения материала, сформированности умений и навыков.

**Задачи:**

- выявить качество и уровень овладения знаниями и умениями, полученными на теоретических занятиях;
- обобщить материал, как систему знаний;
- проверить способность к творческому мышлению и самостоятельной деятельности.

#### **Требования к знаниям и умениям:**

**Знать:** Общие сведения об этической культуре. Требования к профессиональной этике секретаря. Понятие коммуникативной компетентности. Умение правильно определять речевую ситуацию и выстраивать речевое поведение с учетом ее особенностей. Законы общения. Рекомендации по культуре телефонного общения. Этапы деловой беседы.

**Уметь:** эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; соблюдать правила речевого этикета в деловом общении.

#### **Порядок выполнения заданий**

**Задание №1: ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам...**

##### **Вариант №1**

- 1) Какие вопросы охватывает профессиональная этика? Каково место профессиональной этики в структуре этического знания?
- 2) Дайте определение понятию трудовая мораль.
- 3) Чем этикет отличается от этики?

##### **Вариант №2**

- 1) Какие проблемы охватывает этическое знание?
- 2) Дайте определение «профессиональная мораль».
- 3) Чем эстетика отличается от этики?

**Задание №2: Прочитайте ситуационные задачи и напишите решение задач своего варианта.**

##### **Задача № 1**

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

##### **Задача № 2**

Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

- а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;
- б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

##### **Задача № 3**

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:

– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

##### **Задача № 4**

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

#### **Задача № 5**

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

#### **Задача № 6**

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

**Требования к оформлению отчета. Отчет оформляется в рабочей тетради. В конце пишется вывод.**

#### **Рекомендации:**

При ответе на предложенные вопросы необходимо обосновать свою точку зрения, опираясь на конкретные примеры или доказательства (т.е. аргументировать).

При решении задачи необходимо изучить материала указанного учебного пособия, а также использовать лекционный материал преподавателя.

## **Практическая работа №5**

**Тема: Публичное выступление. Защита рефератов**

**Материально-техническое обеспечение:** инструкционная карта, проектор, презентация, нетбуки, программное обеспечение.

#### **Цель:**

овладение практическими навыками публичного выступления.

#### **Требования к знаниям и умениям:**

**Знать:** Подготовка к публичному выступлению. Публичная речь. Имидж выступающего. Невербальные средства общения.

**Уметь:** подготовить речь к публичному выступлению.

#### **Темы рефератов для подготовки к публичному выступлению**

1. Функции общения.
2. Виды делового общения.
3. Стили общения. Манипуляции в общении.
4. Этика в деловом общении.
5. Обращение в деловом общении.
6. Основные требования в деловом общении.
7. Логическая культура делового разговора.
8. Психологическая культура делового разговора.
9. Соблюдение норм русского литературного языка как основной признак культуры речи.
10. Лексика ограниченного употребления в деловом общении.

11. Невербальные средства в деловом общении.
12. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
13. Межнациональные различия невербального общения.
14. Речевые штампы, помогающие проведению деловой беседы.
15. Постановка вопросов и техника ответов на них.
16. Этикет делового телефонного разговора.
17. Символика цвета и цветовых ассоциаций в деловом общении.
18. Средства визуального воздействия (графические изображения, иллюстрации и т.д.)
19. Организация презентации.
20. Проведение интервью.
21. Этикет (основные правила поведения в сети Интернет).
22. Обратная сторона взаимоотношений по электронной почте.
23. Экспрессивное общение.
24. Речевой этикет в деловом общении.
25. Национальный характер речевого этикета в деловом общении.
26. Этикет и социальный статус адресата.
27. Терминологический словарь делового человека.
28. Гендерный аспект в деловом общении.
29. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения

### **Примерная схема защиты реферата**

**(выступать нужно с докладом, что составляет примерно печатных – 3 стр.; написанных от руки-5)**

*Продолжительность – 5-7 мин*

Называем тему, проблему, над которой вы работали

Почему она вызвала интерес у тебя и чем она сегодня интересна и актуальна

Далее краткое изложение содержания по пунктам плана, не забывая ссылаться на важнейшие источники и авторов. («Так, в этом документе».... Или... «известный учёный такой-то утверждает...» и т.д.)

Покажи приготовленные рисунки, таблицы и графики

Каковы результаты опытов, экспериментов, встреч со специалистами и т.д.

Выводы

### **Требования к защите реферата**

Чёткость и доступность изложения материала

Соответствие темы работы её содержанию

Актуальность и практическая значимость работы

Эрудиция

Собственное мнение

Умение использовать литературу по теме

Наглядность и умение её использовать

Оформление работы

Культура выступления (вежливость, грамотная речь, умение завоевать симпатии слушателей)

Внешний вид.

*Лист рейтинговой оценки защиты реферата.*

ФИ студента \_\_\_\_\_  
 Дисциплина \_\_\_\_\_  
 Группа \_\_\_\_\_  
 Преподаватель \_\_\_\_\_  
 Тема работы \_\_\_\_\_

<i>№</i>	<i>Критерии</i>	<i>Рейтинг</i>	<i>Баллы</i>
<b>1. Структура и качество оформления работы</b>		<i>10</i>	
1.1.	Соответствие структуры работы требованиям: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список литературы, приложение.	1	
1.2.	Наличие развёрнутого плана.	1	
1.3.	Грамотно составленный список литературы	1	
1.4.	Наличие грамотно оформленных сносок	1	
1.5.	Содержание приложения, иллюстративного материала	2	
1.6.	Языковая грамотность.	2	
1.7.	Соответствие титульного листа требованиям	1	
1.8.	Аккуратность выполнения работы	1	
<b>2. Содержание работы</b>		<i>50</i>	
<b>Качество введения.</b>			
2.1.	Обоснованность мотивов обращения к данной теме. Обоснованность социальной значимости темы, её актуальность.	4	
2.2.	Постановка проблемы. Обоснованность поставленной проблемы.	4	
2.3.	Грамотное, научно-выведенное формулирование темы.	4	
2.4.	Обоснованность поставленной цели и задач	4	
<b>Качество основной части.</b>			
2.5.	Наличие научно-обоснованного, логичного, полного изложения позиций разных авторов и своей точки зрения на проблему в соответствии с поставленными целью и задачами	7	
2.6.	Содержательная и логическая взаимосвязанность разделов основной части	7	
2.7.	Наличие грамотных промежуточных выводов.	7	
<b>Качество заключения.</b>			
2.8.	Синтезирование частных выводов, сделанных ранее, синтез конкретных аналитических наблюдений в итоговый «сверхсмысл».	7	
2.9.	Перспективы дальнейшей разработки темы.	3	
2.10.	Наличие элемента саморефлексии	3	
<b>3. Индивидуальная защита автора работы</b>		<i>30</i>	
3.1.	Обоснованность мотивов обращения к данной теме, её актуальность, уникальность	6	
3.2.	Проявляется авторское отношение к теме	6	
3.3.	Эрудированность автора в рассматриваемой теме	3	
3.4.	Выразительность речи, яркость, оригинальность выступления.	5	
3.5.	Количество аргументов достаточно, их содержание соотносено с темой выступления.	3	
3.6.	Соблюдение норм литературного языка и этикетных форм общения	4	
<b>4. Ответы на вопросы и общение с комиссией.</b>		<i>10</i>	

	Умение отвечать на: – уточняющие – конкретизирующие – актуализирующие – проблематизирующие вопросы		
	<b>ИТОГО</b>	100	

87 – 100 баллов – «5»

73 – 86 баллов – «4»

60 – 72 балла – «3»

Члены комиссии \_\_\_\_\_

### Практическая работа №6

**Тема: Успех делового общения. Самоисследование мотивации к успеху, умения излагать свои мысли, коммуникабельности. Выполнение психологических тестов.**

**1. Материально-техническое обеспечение:**

2. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
3. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).
4. Раздаточные материалы
5. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

**Цель:** формирование интереса к профессии, стремления к глубокому освоению знаний в связи с другими специальными дисциплинами, осознание ценности получаемых знаний на уроке для профессионального становления.

**Задачи:**

1. Изучить методику изучения мотивации к успеху.
2. Провести самоисследование коммуникабельности и умения излагать свои мысли.

**Требования к знаниям и умениям:**

**Знать:**

- Понятие о памяти. Физиологические особенности памяти.
- Основные процессы памяти.
- Виды памяти.
- Мнемотехнические приёмы запоминания информации.

**Задание 1.** Изучение мотивации к успеху. Постарайтесь не задумываясь, но четко ответить *да* или *нет* на каждый из предлагаемых вопросов (методика Т. Элерса).

**Цель:** определить уровень мотивации к успеху.

1. Если имеется выбор между двумя вариантами, то его лучше сделать быстрее, чем откладывать на определенное время.
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Если возникает проблемная ситуация, то я чаще принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.



10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.
11. Усердие — это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание меня стимулирует сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня деловым человеком.
16. Препятствия делают мои решения еще более твердыми.
17. Во мне легко вызвать честолюбие.
18. Моя работа без вдохновения обычно заметна окружающим.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать немедленно.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. К принятию решения я стараюсь относиться как можно серьезнее.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда я не знаю, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я становлюсь нетерпеливым.
36. Обычно я обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Работая вместе с другими, я получаю более высокие результаты, чем остальные.
38. Много, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не очень загружены работой.
40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
41. Если я уверен, что прав, то для доказательства своей правоты я могу пойти даже на крайние меры.

За каждый ответ *да* на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41 и за каждый ответ *нет* на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39 поставьте себе по 1 баллу. Затем подсчитайте общее количество баллов.

28—33 *балла*. Очень сильная мотивация к успеху, вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

15—27 *баллов*. Средняя мотивация к успеху — такая же, как у большинства людей. Стремление к цели у вас бывает в форме приливов и отливов: порой вам хочется все бросить, так как считаете, что цель, к которой стремились, недостижима.

14 *баллов и менее*. Мотивация к успеху очень слабая. Вы довольны собой и своим положением, убеждены, что независимо от ваших усилий все пойдет своим чередом.

Изучать мотивацию к успеху следует вместе с изучением мотивации к избеганию неудач и готовности к риску, поскольку существуют следующие закономерности:

? люди, умеренно ориентированные на успех, предпочитают средний уровень риска;

? люди, которые боятся неудач, предпочитают малый или, наоборот, слишком большой уровень риска;

? чем выше мотивация человека к успеху — достижению цели, тем ниже готовность к риску;

? при сильной мотивации к успеху надежды на успех обычно скромнее, чем при слабой мотивации;

? людям, мотивированным на успех и имеющим большие надежды на него, свойственно избегать высокого риска;

? люди, сильно мотивированные на успех и имеющие высокую готовность к риску, реже попадают в несчастные случаи, чем те, которые имеют высокую готовность к риску, но высокую мотивацию к избеганию неудач (защиту);

? высокая мотивация к избеганию неудач (защита) ослабляет мотив к успеху — достижению цели.

**Задание 2. Выполните тест «Умеете ли вы излагать свои мысли?».**

**Цель: определение уровня умения излагать свои мысли.**

**Инструкция:** На каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет».

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?  
культуре собеседника?
2. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
3. Ваши распоряжения достаточно кратки?
4. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
5. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей 6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроение?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

*Обработка результатов*

По 1 баллу начислите за ответ «нет» на вопросы 5, 11, 12, 13 и по 1 баллу за ответ «да» на все остальные.

Сумма баллов означает: *От 12 до 16 баллов* — отличный результат.

*От 10 до 12 баллов* — средний результат.

*Меньше 9 баллов* — плохой результат.

**Задание 2. Выполните тест «Коммуникабельны ли вы?»**

**Цель: определение уровня коммуникабельности.**

**Инструкция:** На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу, сказать, который час, и т.д.?
7. Как вы считаете, существует ли проблема «отцов и детей» и действительно ли людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы невступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, в библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

*Обработка результатов*

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется, и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

*От 30 до 32 баллов* — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

*От 25 до 29 баллов* — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете, недовольны собой. Но не ограничивайтесь таким неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера.

Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

*От 19 до 24 баллов* — вы в известной степени общительны; в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают.

И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

*От 14 до 18 баллов* — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми; в то же время не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

*От 9 до 13 баллов* — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это

усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

*От 4 до 8 баллов* — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

Задумайтесь над этими фактами!

*3 балла и менее* — ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, нельзя абсолютизировать результаты теста. Однако, если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими, научиться корректировать свой характер.

### **Практическое занятие №7** **Методические рекомендации обучающимся** **по подготовке к дифференцированному зачету**

Изучение дисциплины завершается дифференцированным зачетом (в соответствии с учебным планом образовательной программы).

Дифференцированный зачет как форма промежуточного контроля и организации обучения служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков.

Зачет проводится письменно в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать устно дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на зачет.

По решению преподавателя зачет может быть выставлен без опроса – по результатам работы обучающегося на лекционных и(или) практических занятиях на основании средней оценки за семестр.

В период подготовки к дифференцированному зачету обучающиеся вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые.

Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа:

самостоятельная работа в течение процесса обучения;

непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;

подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в тесте.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем.

Дифференцированный зачет проводится в форме тестовых заданий, охватывающих весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы. На выполнение тестовых заданий дается 90 минут.

Результаты дифференцированного зачета объявляются обучающемуся после проверки ответов.

**Задания для подготовки к дефференцированному зачету.  
Вариант 1.**

1. Особая связь человека с окружающими людьми:
  1. межличностные отношения
  2. чувства
  3. эмоции
  4. конфликт
2. Высокий уровень межличностных отношений характеризует:
  1. знакомство
  2. компромисс
  3. апатия
  4. дружба
3. Кем был впервые введен термин «этика»
  1. Цицероном
  2. Архимедом
  3. Аристотелем
  4. Сократом
4. Общие требования написания деловых писем:
  1. бумага должна быть хорошего качества
  2. ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение
  3. абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края
  4. на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней
5. Что из перечисленного недопустимо в имидже делового мужчины?
  1. вельветовая одежда
  2. пальто
  3. изделия из свиной кожи
  4. запонки
6. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие?
  1. инцидент
  2. перерыв в общении
  3. план решения конфликта
  4. стереотип
7. Верны ли суждения о санкциях: 1) санкции могут быть только поощрительными; 2) для поощрения и поддержки человеку необходимы только материальные стимулы?
  1. верно только 1
  2. верно только 2
  3. верны оба суждения
  4. оба суждения неверны
8. Верны ли суждения о поведении участников конфликтной ситуации: 1) избегание конфликта является одним из вариантов поведения в конфликтной ситуации; 2) в конфликтной ситуации одна из сторон может идти на уступки, стремясь сгладить противоречия?
  1. верно только 1
  2. верно только 2
  3. верны оба суждения

4. оба суждения неверны

9. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип темперамента:	Характеристика темперамента:
А) сангвиник	1. Впечатлителен, повышенно эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б) флегматик	2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении резок, несдержан в выражениях.
В) холерик	3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное.
Г) меланхолик	4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
В. Военская служба	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
С. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

11. Установите соответствие между манерами поведения людей и их конкретными проявлениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Манеры поведения	Конкретные проявления
А. Хорошие манеры поведения:	1. Скромность
В. Плохие манеры поведения:	2. Привычка громко говорить и смеяться

	3. Развязность в поведении
	4. Сдержанность в проявлении своих поступков
	5. Употребление нецензурных выражений
	6. Грубость
	7. Умение контролировать свое поведение
	8. Неряшливость внешнего вида
	9. Внимание и такт
	10. Бестактность
	11. Красивая осанка и походка
	12. Красота движения рук
	13. Проявление недоброжелательности к окружающим

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

12. Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1) ощущение, 2) восприятие, 3) форма познания, 4) память, 5) воображение, 6) мышление.

Ответ:

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи. (Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер
- 2) Характер оценочных суждений.

Запишите под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

А	Б	В	Г

14. Закончите предложение:

Особенности внешнего вида человека в деловом общении информируют о возрасте, социальной, национальной принадлежности и ... .

15. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто...

## Вариант 2

1. Отношения между людьми, в основе которых лежит симпатия, взаимная тяга, стремление к контакту:
  1. знакомство
  2. антипатия
  3. дружба
  4. приятельство
2. Быть лидером - значит:
  1. быть членом группы
  2. брать на себя руководство
  3. знать всех членов группы
  4. выполнять групповые нормы
3. Примером неречевого общения может служить:
  1. письмо другу
  2. улыбка при встрече друзей
  3. разговор пассажиров в автобусе
  4. беседа с приятелем
4. Что такое деловая беседа?
  1. передача или обмен информацией и мнениями или проблемами
  2. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
  3. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
  4. столкновение мнений, разногласий по каким-либо вопросам
5. Что такое деловое письмо?
  1. выражение уважительного отношения к другим людям
  2. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
  3. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
  4. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме
6. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
  1. женщины
  2. мужчины
  3. младшие по возрасту
  4. младшие по положению (подчиненный)
7. Количество и качество невербальных сигналов зависит:
  1. возраста
  2. пола
  3. социального статуса
  4. типа темперамента
8. Сильные аргументы лучше приводить:
  1. только в конце диалога
  2. в середине диалога
  3. в начале диалога
  4. в начале и в конце диалога



9. Установите соответствие между типами профессий людей и их особенностями : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Типы профессий людей:	Особенности:
А. «человек- знаковая система»	1. Умение перевоплощаться
Б. «человек-техника»	2. Ответственность перед обществом
В. «человек-природа»	3. Напряженность труда, отсутствие коммуникативных навыков
Г. «человек – художественный образ»	4. Анализ состояния и развития растений
Д. «человек-человек»	5. Владение технологией общения

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

10 . Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятия:	Определения:
А. Совесть	1. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей
Б. Долг	2. Самоуважение, осознание значимости своей личности
В. Честь	3. Сдержанность в обнаружении своих достоинств
Г. Достоинство	4. Моральное осознание своих действий
Д. Скромность	5. Признание моральных заслуг, репутации

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

11. Установите соответствие между основными типами человеческого взаимодействия и их проявлениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Области взаимодействия:	Поведенческие проявления:
А. Позитивные эмоции	1. Предложения, указания; Выражение мнений; Выдача ориентаций.
Б. Решение проблем	2. Выражение несогласия; Создание напряженности; Демонстрация антагонизма.
В. Постановка проблем	3. Выражение солидарности; Снятие напряжения; Выражения согласия.
Г. Негативные эмоции	4. Просьба об информации; Просьбы высказывать мнение;

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

12. Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1) анализ, 2) синтез, 3) сравнение, 4) абстракция, 5) обобщение, 6) мышление.

Ответ:

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Общение-это процесс взаимодействия, при котором происходит обмен информацией.

(Б) Все больше и больше людей в мире пользуются мобильными телефонами: они не только звонят или отвечают на звонки, но и переписываются с помощью SMS-сообщений.

(В) Привычка общаться с помощью коротких простых текстов вредна, т.к. может привести к тому, что человек разучится разговаривать по душам, вникать в интонации собеседника и сочувствовать ему. (Г) В ряде стран Европы десяткам пользователей телефонов поставлен диагноз- «SMS-зависимость». (Д) Специалисты отделения вредных привычек одной из клиник зафиксировали, что люди, страдающие этим заболеванием, могут писать SMS-сообщения по семь и более часов в день.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер
- 2) Характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

Запишите в таблицу под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

А	Б	В	Г	Д

14. Закончите предложение:

Основными принципами делового этикета являются пунктуальность, конфиденциальность, доброжелательность, внимание, имидж и ... .

15. Сформулируйте «золотое правило» нравственности : «Поступай по отношению к другим так, как...».

### Вариант 3.

1. Этикет – это:

1. наука о морали
2. манера поведения
3. общая культура
4. правила общения

2. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ.

1. отличаются по размеру
  2. не отличаются
  3. отличаются по цвету
  4. отличаются за счет «украшательств»
3. Деловое общение характеризуется:
1. соблюдением этикета
  2. выражением эмоций
  3. дружеским тоном общения
  4. неформальным поведением
4. Укажите правильный ответ. Деловой протокол – это:
1. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
  2. свод правил в деловых и служебных отношениях
  3. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки
  4. все ответы верны
5. Причиной наиболее острых конфликтов являются:
1. противоположные интересы
  2. эмоциональные барьеры
  3. моральные барьеры
  4. различное положение в обществе
6. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:
1. для холерика
  2. для сангвиника
  3. для флегматика
  4. для меланхолика
7. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции:
1. сотрудничество
  2. избегание
  3. приспособление
  4. соперничество
8. Конфликтная ситуация – это:
1. открытое противостояние взаимоисключающих интересов
  2. накопившиеся противоречия
  3. стечения обстоятельств
  4. спор между сотрудниками предприятия
9. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип конфликта:	Ситуация:
А. внутриличностный конфликт	1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию;

Б.межличностный конфликт	2.руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
В.межгрупповой конфликт	3.при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
Г.конфликт между группой и личностью.	4.столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Установите соответствие между видами делового общения и способами обмена информацией: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид делового общения:	Способ обмена информации:
А.Монологическое общение	1.деловой разговор
Б.Диалогическое общение	2.деловая беседа
	3.переговоры
	4.интервью
	5.приветственная речь
	6.реклама
	7.информация
	8.дискуссия
	9.совещание
	10.доклад
	11.пресс-конференция
	12.телефонный разговор
	13.контактный деловой разговор

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

11. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятия:	Определения:
А. целеустремленность	1.обилие и яркость новых идей и планов.
Б. самообладание	2.умение принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.
В. самостоятельность	3.мобилизация своих сил для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями трудностями

Г. решительность	4.способность подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь
Д. настойчивость	5. умение действовать на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивать советы и предложения других людей.
Е. энергичность	6.возможность действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил.
Ж. инициативность	7.качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
З. исполнительность	8.качество, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З

12.Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

- 1) эмоции 2) настроение 3) аффект 4) страсть

Ответ:

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Состоялся очередной Всероссийский творческий конкурс (олимпиада) для выпускников 11-классов «Твое признание-финансист!» (Б) Профессия финансиста по предмету труда относится к типу «человек - знаковая система», по характеру труда является профессией творческого класса. (В) Победители и призеры были зачислены без экзаменов в Финансовый институт. (Г) Все участники конкурса показали себя достойными интеллектуалами. (Д) Выбор победителей был самым трудным для жюри.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер  
2) Характер оценочных суждений  
3) характер теоретических утверждений.

Запишите в таблицу под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

А	Б	В	Г	Д

14.Закончите предложение:

В деловом этикете шанс на успех увеличивают привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подходящего языка и умение ... .

15.Закончите предложение:

Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии ....

#### Вариант 4.

1. Нормами этикета являются:

1. упорство, настойчивость
  2. принципиальность, беспрекословность
  3. вежливость, тактичность
2. Что такое деловое совещание?
1. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
  2. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
  3. общение между людьми с целью выявления разногласий
  4. столкновение мнений, разногласия по каким-то вопросам
3. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:
1. сангвиника
  2. меланхолика
  3. флегматика
  4. холерика
4. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:
1. по вербальным средствам общения
  2. по невербальным средствам общения
  3. все ответы верны
  4. все ответы неверны
5. Значимость информационной функции переговоров заключается в том, чтобы:
1. найти совместное решение проблемы
  2. регулировать и координировать действия участников конфликта
  3. оказать влияние на общественное мнение с целью оправдать собственные действия, предъявить претензии оппонентам, привлечь на свою сторону союзников
  4. получить сведения об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставить таковые о себе.
6. Согласование ряда вопросов процедурного характера, осуществление выбора места и времени встречи участников переговоров – это:
1. содержательный аспект переговоров
  2. анализ результатов переговоров
  3. выполнение достигнутых на переговорах соглашений
  4. организационный аспект переговоров
7. Укажите позицию правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
1. настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
  2. демонстрируйте свое превосходство
  3. старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
  4. предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы вы?»
8. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:
1. избегание
  2. компромисс
  3. соперничество
  4. приспособление

9. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип темперамента:	Характеристика темперамента:
А) сангвиник	1. Впечатлителен, повышенно эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б) флегматик	2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении-резок, несдержан в выражениях.
В) холерик	3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное.
Г) меланхолик	4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Установите соответствие между видами общения и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Виды общения:	Характеристика общения:
А. «контакт масок»	1. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Б. примитивное общение	2. беспредметное общение, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
В. формально-ролевое общение	3. в процессе общения используется стандартный набор масок: строгость, вежливость, безразличие.
Г. деловое общение	4. общение, при котором вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли.
Д. светское общение	5. общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

11. Установите соответствие между характером человека и его особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Проявления характера человека:	Особенности:

А. отношение к другим людям	1. отношение к общественной собственности
Б. отношение к самому себе	2. общительность, замкнутость, откровенность, скрытность, вежливость, грубость
В. отношение к миру вещей	3. трудолюбие, лень, ответственность, легкомысленность
Г. отношение к делу, труду	4. неуверенность застенчивость, эгоизм, эгоцентризм

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

12. Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1) добро, 2) зло, 3) мораль, 4) ответственность, 5) справедливость, 6) долг.

Ответ:

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи. (Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 3) Фактический характер
- 4) Характер оценочных суждений.

Запишите под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

А	Б	В	Г

14. Закончите предложение:

Затруднения и препятствия на пути передачи информации во многих ситуациях общения свидетельствуют о наличии коммуникативных ...

15. Закончите предложение:

Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность и ...



## Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

### Основные источники:

Колышкина, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513617> (дата обращения: 22.12.2022).

### Дополнительные источники:

1. Кузнецов И.Н. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие. – М: Изд-во «Феникс», 2010г. – 196 с.

2. Ленкевич Л.А Делопроизводство.- М.: Издательский центр «Академия», 2013.

3. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. - Ростов н/Д: Феникс, 2009.

4. Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Издательский центр «Академия», 2009.

5. Шеламова Г. М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2007.

6. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. - М.: Издательский центр « Академия», 2007.

### Интернет - ресурсы:

1. [www.syntone.ru](http://www.syntone.ru) - сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения (Синтон-технология), также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.

2. [www.auditorium.ru](http://www.auditorium.ru) Информационно- образовательный портал «Гуманитарные науки»

3. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) Информационный сайт «Психология. ru»

[www.aup.ru/books/m96/Скаженик\\_Е.Н.](http://www.aup.ru/books/m96/Скаженик_Е.Н.) Практикум по деловому общению.