

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рау Тамара Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 19.03.2024 13:56:52
Уникальный программный ключ:
2a485cd80ccda37b9c8642595f502acd6c2411cd



Частное профессиональное образовательное учреждение
«Московский областной современный колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОСК
Т.В. Рау
«28» февраля 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

ОП.06 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

по профессии среднего профессионального образования
46.01.01 Секретарь

Подольск, 2024

Фонд оценочных средств по дисциплине ОП.06 «Основы деловой культуры» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 46.01.01 Секретарь, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 № 657 (ред. от 17.03.2015), зарегистрирован Минюстом РФ 20.08.2013 № 29483.

Организация-разработчик:

Частное профессиональное образовательное учреждение «Московский областной современный колледж» (МОСК)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	4
2. Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины	4
3. Критерии оценки результатов обучения.....	44
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	45

1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования компетенций:

<i>Код и наименование профессиональных и общих компетенций формируемых в рамках дисциплины¹</i>	<i>Результаты обучения</i>	<i>Методы оценки</i>
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 ЛР 1-12, 13- 19, 20-27	знать: <ul style="list-style-type: none">- этику деловых отношений;- основы деловой культуры в устной и письменной форме;- нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;- основные правила этикета;- основы психологии производственных отношений;- основы управления и конфликтологии. уметь: <ul style="list-style-type: none">- применять правила делового этикета;- поддерживать деловую репутацию;- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;- налаживать контакты с партнерами;- организовывать рабочее место;	Текущий контроль при проведении: <ul style="list-style-type: none">устного опроса;-тестирования;-оценки результатов самостоятельной работы;- письменная работа Промежуточная аттестация <ul style="list-style-type: none">и в форме- зачета;

2. Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Основы деловой культуры», направленные на формирование компетенций. Оценка осуществляется поэтапно: текущий тестовый контроль по темам, защита рефератов (докладов, презентаций) и промежуточная аттестация в

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

форме зачета.

Результаты выполнения практических и внеаудиторных самостоятельных работ, включающие решение задач, выполнение практических заданий так же оцениваются в процессе текущего контроля.

Разработан и используется комплект тестовых заданий с применением программы тестирования, который позволяет оперативно оценить уровень усвоения материала.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения. Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, проверка конспектов, проверка самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы деловой культуры» проводится в форме устного опроса или тестирования и решения практических задач.

Студенты допускаются к сдаче зачета при выполнении всех видов самостоятельной работы, практических работ, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины «Основы деловой культуры».

Результаты зачета промежуточной аттестации по учебной дисциплине отражаются в Экзаменационной (зачетной) ведомости (Приложение 1).

2.1. Типовые задания в тестовой форме для оценки знаний

Эстетическая культура поведения (раздел 1)

1. Деловое общение - это:

- 1) общение, при котором учитывают особенности личности, но при этом доминируют интересы дела,
- 2) общение между родственниками, друзьями, когда степень близости коммуникантов очень велика,
- 3) общение, в процессе которого используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия и т.д., скрывающие истинные намерения собеседников,
- 4) общение, направленное на извлечение односторонней выгоды.

2. К нормам делового этикета не относится:

- 1) скромность,
- 2) щедрость,
- 3) пунктуальность
- 4) вежливость.

3. К особенностям делового общения не относится:

- 1) общение на основе деловых интересов,
- 2) наличие высшего образования у всех участников коммуникации,
- 3) направленность общения на повышение качества деятельности,
- 4) регламентированность.

4. Какое из данных толкований наиболее точно соответствует понятию «имидж делового человека»?

- 1) косметика, костюм, дорогие аксессуары,
- 2) целенаправленно сформированный образ,

- 3) индивидуальный стиль,
- 4) авторитет.
5. К слагаемым имиджа делового человека не относится:
 - 1) внешний вид,
 - 2) актерские данные,
 - 3) поведение,
 - 4) речевая культура.
6. Какая из приведенных характеристик не относится к слагаемым положительного речевого имиджа?
 - 1) богатая лексика,
 - 2) бурная жестикуляция,
 - 3) четкая дикция,
 - 4) доброжелательная интонация.
7. Какое выражение не подходит для сферы делового общения?
 - 1) Простите, я не совсем понял Вас.
 - 2) Вы ошиблись номером, перезвоните.
 - 3) Слушаю Вас.
 - 4) Хочется с Вами поболтать пару минут.
8. Предметом этики деловых отношений является:
 - 1) деятельность по эффективному достижению нравственной цели;
 - 2) нравственность в деловой сфере;
 - 3) механизмы функционирования общества в рамках делового общения.
 - 4) регулятор деловых отношений.
9. Предметом изучения деловой этики не является:
 - 1) взаимоотношения коллектива и общества;
 - 2) качества личности специалиста;
 - 3) взаимоотношения специалиста и объекта его деятельности;
 - 4) индивидуальные особенности человека.
10. Деловой этикет – это...
 - 1) применение этических принципов к деловым ситуациям;
 - 2) формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности;
 - 3) общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе;
 - 4) установленный порядок поведения где-либо.
11. Одна из функций делового этикета:
 - 1) является одним из главных "орудий" формирования имиджа;
 - 2) регулирует поведение людей в соответствии с требованиями морали;
 - 3) ориентирует человека в мире окружающих его культурных ценностей;
 - 4) позволяет человеку оценивать и по возможности оправдывать свое поведение с помощью нравственной мотивации.
12. Профессиональная этика – это:
 - 1) совокупность правил, регулирующих отношения, которые возникают в процессе делового общения;
 - 2) совокупность материальных ценностей;
 - 3) совокупность моральных стандартов;
 - 4) совокупность правил поведения предпринимателей.

13. Кто впервые использовал понятие «этика»:

- 1) Сократ;
- 2) Платон;
- 3) Аристотель;
- 4) Конфуций.

14. Какой принцип не является принципом деловой этики?

- 1) честность, порядочность, пунктуальность, ответственность;
- 2) уважительное, тактичное, корректное отношение к окружающим;
- 3) соблюдение культуры речи;
- 4) выбор любых средств для достижения поставленных целей.

15. Установите соответствие между принципами деловой этики и их содержанием:

Принцип деловой этики	Содержание принципов деловой этики
1. Соблюдение конфиденциальности	а) инициативное проявление доброй воли и оказание безвозмездной помощи нуждающимся членам общества.
2. Благотворительность	б) сохранение в тайне только информации о добросовестном и законопослушном поведении.
3. Экологический принцип	в) отношение к работе как «служению» своему делу и обществу в целом.
4. Профессионализм	г) ненанесение ущерба природе

Ключ.

1. 1
2. 2
3. 2
4. 2
5. 2
6. 2
7. 4
8. 3
9. 4
10. 1
11. 2
12. 1
13. 3
14. 4
15. 1б, 2а, 3г, 4в

Психологические аспекты делового общения (2 раздел)

1. К коммуникативным барьерам не относятся:

- 1) неприязнь к партнеру;
 - 2) религиозная принадлежность;
 - 3) дефекты речи;
 - 4) внешняя обстановка.
2. К вербальным средствам общения относятся:
- 1) паузы;
 - 2) тембр;
 - 3) слова;
 - 4) интонация.
3. Как называется позиция, при которой собеседники сидят по одну сторону стола:
- a) соревновательно-оборонительная позиция;
 - 2) позиция принужденного общения;
 - 3) позиция сотрудничества;
 - 4) независимая позиция.
4. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от 1 до 3 метров:
- 1) публичная зона;
 - 2) личная зона;
 - 3) социальная зона;
 - 4) интимная зона.
5. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:
- 1) все время разговора;
 - 2) 2/3 времени разговора;
 - 3) половину времени разговора;
 - 4) иногда.
6. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:
- 1) он готов внимательно Вас слушать;
 - 2) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
 - 3) ему неинтересна тема беседы, он не согласен с Вами;
 - 4) ему просто некуда девать руки.
7. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:
- 1) скуку;
 - 2) гордость;
 - 3) печаль;
 - 4) досаду.
- 34
8. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?
- 1) постукивание по столу пальцами;
 - 2) потирание ладоней;
 - 3) руки в боки на поясице;
 - 4) почесывание шеи.
9. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:
- 1) свою неприязнь;

2) свое желание Вас ударить;

3) свою неуверенность;

4) свое расположение к Вам.

10. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

1) неуверенный в себе человек, все копирует;

2) нервничает, взволнован;

3) хочет поскорее расстаться с Вами;

4) расположен к Вам, согласен с Вами.

11. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:

1) он устал, хочет расслабиться;

2) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;

3) он открыт для равноправного диалога;

4) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

12. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

1) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;

2) он выигрывает время для раздумий;

3) он сдерживает свою реакцию неодобрения;

4) он не уверен в себе, замкнут.

13. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:

1) он пытается себя сдерживать, контролировать;

2) он чувствует свое превосходство;

3) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;

4) он оценивает Ваши слова.

14. Установите соответствие между жестами их значениями:

1. Жесты открытости а) рука прикрывает рот

2. Жесты защиты б) рука у щеки

3. Жесты оценки в) расстегивание пиджака

4. Жесты скрытности г) скрещивание рук

15. Каково влияние невербальной коммуникации в общении?

1) 20%;

2) 40%;

3) 70%;

4) 85%.

Ключ

1. 4

2. 3

3. 3

4. 3

5. 2

6. 3

7. 2

8. 3

9. 4

- 10. 4
- 11. 2
- 12. 3
- 13. 1
- 14. 1в, 2г, 3б, 4а
- 15. 3

Культура речи (раздел 3)

1. Какие аспекты речевой деятельности изучаются дисциплиной «Культура речи»?

- 1) Нормативный
- 2) Коммутативный
- 3) Метафизический
- 4) Этический
- 5) Коммуникативный

2. Законы современной деловой риторики предписывают:

- 1) Учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образовательный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
- 2) Ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаемым решениям через резюмирование
- 3) Демонстрация готовности к сотрудничеству
- 4) Воздержание от похвал и комплиментов в адрес собеседника
- 5) Дезориентирование партнера, манипулирование им
- 6) Соблюдение правил эффективной речевой коммуникации

3. Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...

- 1) Демократичности
- 2) Либеральности
- 3) Регламентированности
- г) Все ответы верны

4. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой...

- 1) полемикой
- 2) ситуацией
- 3) встречей

5. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется...

- 1) нерефлексивным
- 2) рефлексивным

6. Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи:

- 1) этическим
- 2) коммуникативным
- 3) +нормативным

6. Преимущественное восприятие информации в виде зрительных образов характерно для...

- 1) визуалов
- 2) аудиалов
- 3) верны все ответы
- 4) кинестетиков

7. Социальный статус участников общения, их возраст, пол, характер, национальность, вероисповедание, профессия учитывается с позиций аспекта культуры речи:

- 1) этического
- 2) коммуникативного
- 3) нормативного

8. Активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга – это...

- 1) нерефлексивное слушание
- 2) рефлексивное слушание

9. Что не является функцией деловой беседы:

- 1) стимулирование деловой активности;
- 2) поддержание деловых контактов;
- 3) разделение личных проблем с окружающими;
- 4) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.

10. Хорошим началом деловой беседы является:

- 1) краткое изложение ситуации или проблемы;
- 2) извинение;
- 3) неуважение и пренебрежения к собеседнику;
- 4) оборонительная позиция.

11. Как нужно поступить, если вы беседуете с посетителем, и в это время раздается телефонный звонок?

- 1) не снимать трубку звонящего телефона;
- 2) снять и сразу положить трубку звонящего телефона;
- 3) необходимо сначала извиниться перед посетителем, снять трубку, поздороваться,

сообщить название организации, свою фамилию и, извинившись, указать, что ведете

беседу с посетителем и договориться о переносе разговора;

- 4) извиниться перед посетителем, попросить его подождать, пока вы поговорите по телефону.

12. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов
- 2) информационных технологий
- 3) определенного темпа речи
- 4) похлопываний по плечу
- 5) устной речи

13. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- 1) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- 2) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- 3) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- 4) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

14. При телефонном звонке следует...

- 1) снять трубку после 5 звонка
- 2) не снимать трубку в течение 5 минут
- 3) снять трубку после третьего звонка

15. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:

- 1) Это чепуха.
- 2) Думаю, что мы все от этого выиграем.
- 3) Я считаю...
- 4) Это абсурдно.

Ключ.

1. 1, 4, 5

2. 1, 2, 3, 6

3. 3

4. 1

5. 1

6. 1

7. 1

8. 2

9. 3

10. 1

11. 3

12. 5

13. 2

14. 3

15. 2

Управление конфликтами. Стрессы (раздел 4)

1. Межличностными методами разрешения конфликтов являются:

- 1) метод уклонения
- 2) метод сглаживания
- 3) компромисс
- 4) координационные механизмы
- 5) разъяснения требований к работе
- 6) использование системы вознаграждения

2. Конфликт – это:

- 1) процесс поиска истины посредством достижения консенсуса
- 2) дискуссия по нахождению совместного решения каких-либо производственных вопросов
- 3) столкновение мнений, интересов двух или более сторон
- 4) объективный и удобный способ доказательства своей правоты

3. Негативные последствия конфликтов:
 - 1) изменение показателей работы
 - 2) изменение состояния здоровья работников
 - 3) изменение текучести кадров
 - 4) изменение показателей трудовой дисциплины
 - 5) снижение интереса к достижению целей
4. Управление стрессом на уровне группы не включает:
 - 1) занятия спортом
 - 2) здоровое питание
 - 3) улучшение условий труда
 - 4) умение распределять свое время
5. Факторы стресса на уровне индивида не включают:
 - 1) опыт работы
 - 2) тип темперамента
 - 3) уровень самооценки
 - 4) условия труда
6. Физиологические последствия стресса:
 - 1) снижение производительности
 - 2) головная боль
 - 3) раздражительность
 - 4) повышение давления
 - 5) напряженность
7. Факторы стресса на уровне организации:
 - 1) организационная культура
 - 2) наличие конфликтов
 - 3) взаимоотношения формального и неформального лидеров
 - 4) распределение полномочий
8. Наиболее эффективная межличностная стратегия разрешения конфликтов:
 - 1) приспособление
 - 2) разрешение конфликта
 - 3) уход от конфликта
 - 4) примирение через компромисс
9. Стилль разрешения конфликта, при котором выигрывают обе стороны:
 - 1) сотрудничество
 - 2) компромисс
 - 3) объединение с другой стороной
 - 4) уход от конфликта
10. Выберите основные стратегии поведения в конфликте:
 - 1) Конфронтация, избегание, уступка, сотрудничество, соперничество;
 - 2) Соперничество, сотрудничество, компромисс, уход, уступка;
 - 3) Соперничество, компромисс, конформизм, уход;
 - 4) Уступка, уход, сотрудничество, консенсус, соперничество
11. Характерные признаки конструктивной модели поведения личности в конфликте:
 - 1) Склонность к уступкам, непоследовательность в оценке, уход от острых вопросов;

- 2) Поиск приемлемого решения, выдержка и самообладание, доброжелательное отношение к сопернику;
- 3) Игнорирование соперника, равнодушие;
- 4) Стремление к расширению и обострению конфликта, принижение партнера, негативная оценка личности партнера

12. Что из перечисленного относится к факторам, вызывающим стресс?

- 1) перегрузка в работе
- 2) страх наказания
- 3) интересная работа
- 4) плохие условия работы
- 5) выговор
- 6) увольнение с работы
- 7) поощрение

13. Какие из приведённых позиций являются способами управления стрессами?

- 1) распределение объёма и типа работы в соответствии со способностями сотрудников
- 2) чёткое определение полномочий и ответственности сотрудников
- 3) принуждение к выполнению неинтересной работы
- 4) надлежащее вознаграждение за эффективную работу
- 5) использование стиля лидерства, соответствующего требованиям ситуации
- 6) развитие способностей работников и обсуждение с ними сложных вопросов

14. Стресс – это:

- 1) разные точки зрения у двух людей
- 2) этап, предшествующий конфликту
- 3) психологическое или физическое напряжение
- 4) снижение удовлетворенности

15. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- 1) не верно
- 2) верно
- 3) отчасти верно

Ключ

1. 1, 2, 3

2. 3

3. 1, 3, 5

4. 3

5. 1

6. 2, 3, 4

7. 1, 2

8. 2, 4

9. 1

10. 3

11. 2

12. 1, 2, 4, 5, 6

13. 1, 2, 4, 5, 6

14. 3

2.2. Задания для выполнения практических работ

Практические задания

Практическое занятие № 1

Этические требования к облику работника.

Задание 1. Письменно сформулируйте требования к внешнему облику оператора диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы

Волосы (прическа) _____

Макияж (у девушек) _____

Руки (ногти) _____

Аксессуары _____

Обувь _____

Одежда _____

Объясните свой выбор.

Задание 2. Рассказать о любимых цветах, в том числе в одежде, макияже, цвете волос, маникюре, объяснить свой выбор.

Задание 3. Обсуждение психологического восприятия цветов:

Цветовые ассоциации, восприятие цвета

Цвет	Ассоциации	Воздействие
Белый	Чистота, невинность, нейтральность, легкость.	Увеличивает пространство, при использовании на большой площади создает ощущение стерильности.
Черный	Тайна, анонимность, глубина, траур.	Передает глубину, может действовать депрессивно.
Желтый	Приветливость, веселость, энергия.	Способствует решению задач и проблем, стимулирует мозг.
Красный	Энергия, скорость, любовь, агрессия, опасность, огонь, кровь.	Улучшает настроение, возбуждает, лидерство.
Синий, голубой	Лед, море, небо, депрессия, верность, мир, спокойствие, устойчивость, чистота, безопасность, истина.	Прохлада, снимает воспаления, уменьшает уровень тревожности, при слишком долгом воздействии возникают утомление и усталость.
Зеленый	Природа, здоровье, умиротворение, зависть, неудача.	Успокаивает нервную систему, снижает усталость, концентрирует внимание.

Оранжевый	Тепло, уверенность, свет.	Оказывает благоприятное воздействие на работоспособность, при длительном восприятии оранжевого может появиться утомление.
Коричневый	Земля, очаг, устойчивость.	Создает атмосферу уюта и безопасности, располагает к коммуникации.

Задание 4. Студентам предлагается из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих, объяснить свой выбор.

- По платью встречают, по уму провожают
- Кудри завивай, да про дело не забывай
- Красивый вид человека не портит
- Наряди пня – и пень дороже будет
- По одежде судят о положении человека
- По платью видят, кто таков идет
- Лучше меньше, чем больше
- Лучше без, чем неумело

Задание 5. Рассказать о требованиях к костюму, блузке, рубашке, аксессуарам, обуви, об эффектах восприятия, которые необходимо учитывать при выборе внешнего вида.

Задание 6. Работа в парах:

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание 7. Работа с группой:

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:
 - а) как улучшить внешнее впечатление;
 - б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать,

Задание 8. Какие требования предъявляются к внешнему виду современного человека, в том числе оператора диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы?

Задание 9. Психологический тест: Вы и ваш имидж: каким вас видят другие?

1. Когда вы чувствуете себя лучше всего?

Утром, вскоре после пробуждения - 2

- В послеобеденные часы и ранним вечером - 4
Перед тем, как лечь спать – 6
2. Как вы обычно ходите?
Достаточно быстро, длинным размашистым шагом - 6
Достаточно быстро, но короткими шагами - 4
Не очень быстро, с поднятой головой, наблюдая за происходящим вокруг - 7
Не очень быстро, с опущенной головой - 2
Очень медленно - 1
3. Разговаривая с людьми, вы:
Стоите со скрещенными руками - 4
Держите руки вместе перед собой - 2
Одна или обе руки находятся на бедрах - 5
Дотрагиваетесь до человека, с которым разговариваете - 7
Касаетесь своего уха или горла, гладите волосы, накручиваете локон на палец - 6
Предпочитаете держать ручку в руке - 1
4. Когда хотите расслабиться, вы сидите:
Ноги вместе, согнуты в коленях - 4
Ноги скрестили или положили одну на другую - 6
Ноги вытянуты прямо перед собой - 2
Одну или обе ноги убрали под себя - 1
5. Когда вы находите что-то очень смешным, то:
Смеетесь громко, шумно, вскрикивая - 6
Смеетесь, но не очень громко - 4
Смеетесь тихо, мягко, с придыханием - 3
Широко и радостно улыбаетесь - 5
Незаметно улыбнетесь - 2
6. Вы пришли на новое место работы:
Постараетесь создать много шума, чтобы сразу обратить на себя внимание - 6
Спокойно разыскиваете среди гостей знакомого вам человека и подходите к нему - 4
Надеетесь, что кто-нибудь из гостей заметит вас и начнет разговор - 2
7. Если вас отвлекли от важной работы, требующей высокой концентрации внимания.
Радуетесь возможности прервать трудную работу - 6
Чувствуете раздражение - 2
Ни та, ни другая реакция ярко не выражена - 4
8. Какие из следующих цветов нравятся вам больше всего?
Красный или оранжевый - 6
Белый - 2
Черный - 7
Синий или пурпурный - 3
Желтый или голубой - 5
Коричневый, серый или фиолетовый - 1
Зеленый - 4
9. В постели вы засыпаете, лежа:

На спине - 7

На животе - 6

На боку - 4

Сложив руки под голову - 2

Накрыв голову одеялом - 1

10. Часто ли во сне вы:

Падаете - 4

Вступаете в борьбу с кем-либо - 2

Наблюдаете за кем-то или чем-то - 3

Видите себя или других людей обнаженными - 7

Летаете, парите в воздухе - 5

Редко видите сны - 6

Обычно видите прекрасные приятные сны - 1

Результаты:

От 51 до 60 баллов: Друзья считают вас интересной, постоянно меняющейся, импульсивной личностью; прирожденным лидером, способным быстро принять решение (правда, не всегда верное). Они воспринимают вас как смелого, уверенного в себе человека, который не упустит свой шанс и, если надо, рискнет; человека, который пробует в жизни все, но, как правило, один раз. Люди с удовольствием проводят время в компании с вами, получая заряд бодрости и энергии.

От 41 до 50 баллов: Для других вы жизнерадостная, забавная, очаровательная и всегда интересная особа, которая постоянно находится в центре внимания, но при этом не теряет головы. Они видят в вас доброго, понимающего человека, который поддержит и поможет в сложной ситуации.

От 31 до 40 баллов: Вас считают благоразумной и предусмотрительной, заботливой и практичной. Вы умная, одаренная или даже талантливая женщина, но очень скромная. Нет человека, который заводит друзей так быстро и легко, оставаясь всегда верным им и надеясь на их преданность в ответ. Те, кто действительно понимает вас, знают, что вы способны простить многие обиды, не обращать внимания на мелочи, подрывающие доверие к друзьям, но, если дружба дала трещину, требуется много времени, чтобы восстановить былые отношения.

От 21 до 30 баллов: Со стороны вы кажетесь тихой, старательной, несколько медлительной, временами слишком осторожной, суетливой и дотошной, пытающейся вникнуть в каждую мелочь. Вы уравновешенный, постоянный человек, из тех, кого называют работягами. Иногда друзей тяготит ваша чрезмерная заботливость. Они привыкли, что прежде, чем что-то решить, вы рассмотрите ситуацию со всех точек зрения и, как правило, не согласитесь с их предложениями. Окружающие объясняют это частично вашей педантичной натурой, а иногда и просто ленью. Для них будет огромным сюрпризом узнать, что вы поступили импульсивно или сделали что-то под влиянием минуты.

Менее 20 баллов: В вас видят робкую, нервную особу, предпочитающую никогда не принимать самостоятельно важных решений, обычно вы стараетесь переложить ответственность на кого-то другого. Необходим человек, который будет заботиться о вас, поддерживать в сложных ситуациях. У вас постоянно

возникают какие-то неразрешимые проблемы, мешающие спокойно жить. Некоторые люди считают вас ленивой и скучной, но те, кто знает вас хорошо, понимают, что это не так. Беда в том, что лишь немногим вы позволяете заглянуть в свой внутренний мир.

Обсуждение результатов.

Контрольные вопросы:

1. Какую роль играет костюм в наше время?
2. Какие требования к нему предъявляются?
3. Каким цветам в одежде следует отдавать предпочтение в зависимости от оттенка кожи и цвета волос?
4. Как можно оживить официальный костюм?
5. Почему надо быть осторожным при использовании косметики и парфюмерии в деловом стиле одежды?

Практическое занятие № 2

Организация интерьера рабочего пространства

Задание 1. Назовите требования к помещению с рабочим местом оператора диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы.

Организация рабочего места — это результат проведения системы мероприятий по функционированию и пространственному размещению основных и вспомогательных средств труда для обеспечения оптимальных условий трудового процесса. Оснащение рабочего места включает все элементы, необходимые работающим для решения поставленных производственных задач. К ним относятся основные и вспомогательные средства труда и техническая документация.

Основные средства труда — это основное оборудование, с помощью которого человек выполняет трудовые операции (станки, станды, промышленные роботы и т. д.). Вспомогательные средства труда делятся по назначению на технологическую и организационную оснастку.

Технологическая оснастка обеспечивает эффективную эксплуатацию основного производственного оборудования на рабочих местах (средства заточки, ремонта, наладки, контроля и т. д.).

Организационная оснастка обеспечивает эффективную организацию труда человека путем создания удобств и безопасности в эксплуатации и обслуживании основного производственного оборудования. В состав организационной оснастки входит: рабочая мебель (верстаки, инструментальные тумбочки, сиденья и т. д.); устройства и приспособления для транспортировки и хранения предметов труда (лифты, поддоны и т. д.); средства сигнализации, связи, освещения, тара, предметы для уборки рабочего места и т. д.

Задание 2. Проанализировать свое компьютерное рабочее место и сделайте вывод, как спланировано ваше компьютерное рабочее место.

Критерии анализа:

Соблюдены ли требования по высоте расположения клавиатуры (70 -85 см. над полом), центра экрана монитора (90 - 115 см над полом), наклону экрана к плоскости стола (88 - 1050), расстоянию между экраном и краем стола (50 - 75 см)?

Как расположен экран по отношению к окну? Отвечает ли это рекомендациям? Не находится ли окно прямо за экраном или перед экраном?

Обеспечено ли на рабочем столе достаточное пространство для необходимой документации?

Удобно ли расположено все необходимое оборудование? Находится ли в пределах досягаемости? Не создается ли дополнительная необходимость вытягивания рук, ног, изменения положения тела, неудобство и неестественность рабочей позы?

Удобно ли расположена клавиатура (базовый ряд клавиш должен быть на 50 мм ниже уровня локтя)?

Регулируется ли высота кресла, обеспечивает ли оно удобство рабочей позы?

Имеется ли держатель документов, соответствует ли угол его наклона углу наклона экрана монитора?

Имеются ли необходимые средства организационной оснастки, хранения документов?

Имеется ли место для хранения личных вещей работника?

Если в комнате расположены несколько компьютерных рабочих мест, выполните схему их расположения и оцените соответствие его рекомендациям.

Соответствует ли требованиям освещенность в рабочем помещении, микроклимат (температура воздуха, влажность, скорость движения воздуха, воздухообмен).

Задание 3. Укажите, какие действия запрещены на вашем рабочем месте в соответствии со специальностью.

Оператору во время работы запрещается:

- прикасаться к задней панели системного блока при включенном питании;
- переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;
- закрывать оборудование бумагами и посторонними предметами;
- допускать скапливание бумаг на рабочем месте;
- производить отключение питания во время выполнения активной задачи;
- снимать защитный фильтр с экрана монитора;
- допускать попадание влаги на поверхности устройств;
- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;
- производить вскрытие или заправку на рабочем месте картриджами принтеров и копировальной техники без отключения их от сети питания;
- прикасаться к нагретым элементам принтеров и копировальной техники;
- работать со снятыми кожухами оборудования, являющегося источниками лазерного и ультрафиолетового излучения;
- располагаться при работе на расстоянии менее 50 см от экрана монитора.

Задание 4. Укажите комплекс упражнений для снятия усталости за компьютером.

Отвести взгляд от монитора и закрыть глаза.

- Не открывая глаз, зажмуриться 10 раз.
- Интенсивное моргание 10 раз.
- Мысленно рисовать закрытыми глазами геометрические фигуры.
- 10-15 раз переводить взгляд от самой отдаленной точки до кончика носа.

- физкультминутки.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите признаки классификации рабочего места
2. Что такое организация рабочего места?
3. Перечислите основные и вспомогательные средства труда.

Практическое занятие № 3

Упражнение по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе.

Упражнение 1. Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как тему для создания рассказа, запишите его в тетрадь (минимум 7 предложений).

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Упражнение 2. Ответьте на вопросы:

1. Что такое «вербальный имидж»?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Упражнение 3. Работа в парах:

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Упражнение 4. Работа в парах: Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. Рад вас видеть!
2. Спасибо за работу.
3. Приходите завтра.
4. Я в восторге.
5. Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
6. Приятно было с вами поговорить.
7. Спасибо за комплимент.
8. Очень вам признателен.
9. Ценю вашу настойчивость.
10. Мне это очень нравится.

Упражнение 5. Работа в парах. Произнесите фразу с разными интонациями:

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно,

гневно)

2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).

3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).

4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом)

Упражнение 6. Обсуждение:

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?

2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

Упражнение 7. Ответьте на вопросы:

1. Каковы функции языка в общении?

2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

3. Чем отличается научный стиль речи?

4. Чем отличается публицистический стиль речи?

5. Чем отличается разговорная речь?

6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Упражнение 8. Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.

Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.

Моя тревога _____ с каждым днем.

Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

Упражнение 9. Устная работа с группой

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?

2. Что дает людям умение слушать?

3. Каковы трудности эффективного слушания?

4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?

5. Перечислите «вредные привычки» слушания.

6. Почему важно понимать язык телодвижений?

7. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

8. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Упражнение 10. Работа в парах:

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Упражнение 11. Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;

е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

а) как на вас сидит одежда;

б) на прическу;

в) на походку;

г) на осанку;

д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

а) ему есть что скрывать;

б) у него некрасивые зубы;

в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

а) на глаза;

б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Вы смотрите в одиночестве страшный детективный кинофильм или триллер. Что с вами происходит?

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

15. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

16. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

17. Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

18. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Ответы: на тест

1. а – 2, б – 4, в – 3

2. а – 1, б – 3, в – 0

3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4

4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1

5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2

6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2

7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0

8. а – 3, б – 1, в – 1

9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1

10. а – 3, б – 2, в – 1

11. а – 0, б – 3, в – 1

12. а – 1, б – 4, в – 2

13. а – 0, б – 4, в – 3

14. а – 4, б – 0, в – 1

15. а – 0, б – 2, в – 1

16. а – 2, б – 4, в – 0

17. а – 3, б – 2, в – 1

18. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Подведение итогов.

Практическое занятие № 4

Психологический тест «Приятно ли с вами общаться»

Если человек общителен, то это далеко не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают каждому буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы приятный собеседник?

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Ответы на тест:

Если вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый совпавший ответ. А теперь посчитаем:

1-3 балла Трудно сказать, то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с вами далеко не всегда приятно, но всегда крайне тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

4-6 баллов Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник, хотя можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но вы не требуете в такие минуты особого внимания к вашей персоне от окружающих.

6-9. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: вам действительно приятно все время ваша роль или иногда вам приходится играть, как на сцене?

Обсуждение полученных результатов.

Задание 2. Тренинг «Активное слушание».

Студенты сидят парами. Один человек рассказывает что-нибудь (2 мин.), другой

слушает его очень внимательно (1мин.), а затем по знаку преподавателя не слушает его (1мин.). Участники меняются ролями, а затем обсуждают это упражнение (обсуждение увиденного/услышанного и своего опыта в парах). Алгоритм записывается на доске, а студентами в тетрадях.

Активное слушание	Что мешает вашему собеседнику говорить
Сидеть напротив Смотреть на собеседника Поддакивать «угу», «да-да» Прямой повтор слов (эхо) Уточнение деталей Интерес к собеседнику	Заниматься посторонними делами Пристально смотреть в глаза Употреблять следующие фразы: Это у тебя, потому что... А у меня тоже было... Не переживай... Я бы на твоём месте...

Подведение итогов.

Практическое занятие № 5

Практикум по применению речевых оборотов в деловом общении

Задание 1. Проанализируйте ситуацию (во время беседы). Каким приемом руководитель отдела преодолел сопротивление подчиненного?

Ситуация: Руководитель отдела дает поручение подчиненному, а тот стал спорить и доказывать, что это не входит в его обязанности...

Руководитель: - Вы были на совещании по вопросу о...?

Подчиненный: - Да, был.

Руководитель: - Вы читали решение?

Подчиненный: - Да, читал.

Руководитель: - Вы, конечно, обратили внимание на четвертый пункт решения?

Подчиненный: - Да, а что?

Руководитель: - Этот пункт прямо адресуется Вам: нужно сделать... (дается поручение и определяется срок).

Ключ: Сопротивление подчиненного руководитель преодолел с помощью закрытых вопросов. После каждого вопроса, отвечая «да», подчиненный определил свою позицию: стал заложником уже сделанного выбора. Можно предположить, что подчиненный, возможно, просто увильнул от совещания или был на совещании, но не слушал, занимался телефоном, читал или чем-то еще занимался... (эту возможность руководитель не исключает). И ситуацией не владел. Но отвечая на вопросы, сказать «нет» он не решился, дабы «сохранить свое лицо». А уж сказав «да», он отрезал себе путь к отказу от поручения. В более сложных ситуациях может понадобиться большее число закрытых вопросов, чтобы «загнать в угол» своего собеседника.

Задание № 2. Правила делового общения и их обсуждение.

Речевые нормы варьируются в зависимости от ситуации общения. Обязательное требование – уважение к аудитории. Планируя беседу, коммуникатор учитывает следующие характеристики собеседника:
профессию;

пол и возраст;
 социальный статус;
 степень знакомства;
 расположение на карьерной лестнице;
 особенности характера, мировоззрение;
 национальную и религиозную принадлежность.
 ситуацию общения.

Задание 3. Работа в парах: используя формулы делового общения, составить диалог оператора диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы с клиентом.

Этап	Формулы речевого этикета
Начало общения	Здравствуйте. Добрый день/утро/вечер.
Представления	Меня зовут... Как я могу к вам обращаться?
Благодарность	Спасибо! Благодарю! Большое спасибо!
Извинения	Приносим вам свои извинения. Извините, пожалуйста.
Предложения	Позвольте вам предложить... Нам хочется предложить вам... Мы хотели бы предложить вам...
Согласие	Вы правы... Несомненно... Совершенно с вами согласен... У меня возражений нет... Я с вами солидарен...
Несогласие	Не вполне могу с вами согласиться... Простите, это не совсем так...
Сочувствие	Очень вас понимаю...
Прощание	До свидания! Всего хорошего! Всего доброго!

Задание 4. Игра «Кто этот человек?»

Цель: отработка техники формулирования вопросов.

Инструкция. Загадывается имя человека, которое всем известно. Это может быть кто-то из участников группы или другой человек, известный всем присутствующим, может быть, даже всемирно известный. Например, это может быть Достоевский или Аристотель. Нужно задавать вопросы, чтобы понять, кто этот человек.

Итог: роль вопросов в деловом общении.

Подведение итогов.

Практическое занятие № 6

Практикум «Телефонное общение»

Задание 1. Обсуждение правил этикета в общении по телефону.

- согласно деловому этикету звонить можно с 9:00 до 18:00 или в часы работы организации.
- важные вопросы обычно решаются до обеда.
- ответ ждут в течение 7 гудков, а брать трубку желательно после 3.
- предельная продолжительность беседы – 4 минуты, далее телефонный разговор теряет свою эффективность. Если еще остались нерешенные вопросы, стоит назначить личную встречу.
- если разговор по какой-либо причине прервался, перезванивает тот, кто связывался впервые или первым.
- обещание перезвонить обязательно выполняется даже в случаях, когда проблема уже потеряла актуальность.
- звонить на личный номер можно, если его выдал собеседник, а не третье лицо.
- есть или пить во время разговора запрещено.
- диалог начинается с приветствия, а не с «алё», «слушаю» и т. д.
- стоит уточнить, удобно ли человеку сейчас говорить.

Задание 2. Работа в парах. Какие моменты следует учесть, готовясь к деловому телефонному разговору?

- 1) Знать фамилию, имя, отчество человека, с которым необходимо поговорить.
- 2) Определить наиболее удобное время для звонка.
- 3) Сформулировать цель звонка.
- 4) Продумать, о чём конкретно вы хотите договориться.

Формулировка студентами правил, которые необходимо соблюдать при телефонном разговоре:

- поприветствовать человека,
- представиться самому,
- обратиться к собеседнику,
- соблюдать регламент и т. д.

Задание 3. Дейл Карнеги сказал: «Звук собственного имени - самый сладкий звук для человека». Как вы понимаете данное высказывание?

При этом важно обращать внимание на формулировку обращения к собеседнику, на произнесение трудных имен и фамилий, на необходимость во время разговора держать перед глазами визитку или листок бумаги, на которых записаны имя, отчество, должность того, кому звоним.

Задание 4. Формулировка и обсуждение схемы телефонного разговора «Семь П».

П 1. Приветствие.

П 2. Представление.

П 3. Причина: объяснение цели звонка.

П 4. Проблема: обсуждение вопроса.

П 5. Подведение итогов обсуждения.

П 6. Признательность: выражение благодарности.

П 7. Прощание.

Рекомендуемая продолжительность каждого этапа разговора (в секундах):

П1+П 2 = 15;

П 3= 20;

П 4 = 150;

П 5 = 35;

П 6 + П 7 = 20.

Работа в парах: практическая тренировка и закрепление правила «Семь П».

Задание 5. Тест на знание общих правил телефонных разговоров.

1. В какое время удобно звонить?

а) После 7 утра до 11 вечера по будням.

б) После 8 утра до 10 вечера.

в) Если выходной, то не важно — кто-нибудь все равно есть дома.

2. Кто должен перезвонить, если телефон внезапно отключился?

а) Неважно.

б) Тот, кому звонили.

в) Тот, кто звонил.

3. Сколько гудков надо прослушать, прежде чем вешать трубку?

а) 15 гудков, чтобы знать наверняка, что дома никого нет.

б) 4-х гудков хватит вполне.

в) 5—7 гудков.

4. Можно ли давать номер телефона без разрешения владельца?

а) Да, что в этом особенного?

б) Только в том случае, если люди знакомы друг с другом.

в) Нет.

5. Вы разговариваете по телефону, а в это время вам позвонили в дверь. Что делать?

а) Попрошу собеседника подождать некоторое время у телефона, пока я разберусь с посетителем.

б) Открою дверь и вернусь к разговору по телефону.

в) Извинюсь перед собеседником и скажу, что перезвоню попозже.

6. По телевизору идет ваш любимый сериал, а друг позвонил, чтобы поговорить. Как вы поступите?

а) Поговорю немного, слушая не особенно внимательно, следя за действием на экране.

б) Скажу так: «Извини, сейчас не могу с тобой разговаривать. Позвоню позднее. Во сколько лучше перезвонить?».

в) Скажу честно: «Позвони, пожалуйста попозже, сейчас я смотрю телевизор».

7. Кто первым заканчивает разговор?

а) Тот, кто позвонил (этикет также определяет, что первым заканчивает разговор женщина в разговоре с женщиной и старший в разговоре с младшим).

б) Тот, кому больше нечего сказать.

в) Тот, кто не хочет больше разговаривать.

8. Вам очень хочется выговориться, вы звоните другу и ...

а) Спрошу, можно ли поговорить сейчас или лучше позвонить попозже. *

б) После приветствия вы начинаете рассказывать о своих проблемах.

в) Сначала спросите: «Я тебе не помешал?» Если нет, начнете разговор.

9. Вы узнали, что ваш приятель не сдал экзамен. Что вы сделаете?

а) Позвоню сразу и утешу.

б) Подожду, пока он сам позвонит. Если он заговорит о неудаче, посочувствую.
*

в) Позвоню сам, и если он не вспомнит о неудаче, то промолчу. *

10. Вы не хотите разговаривать с очень навязчивым человеком. Что вы скажете?

а) Что кто-то позвонил в дверь. *

б) Что срочно должны позвонить родители. *

в) Что у вас гости и кто-то срочно нуждается в вашей помощи. *

Ключ:

1. б

2. в

3. в

4. в

5. в

6. б

7. а

8. а

9. б, в

10. а, б, в

Подведение итогов

Практическое занятие № 7

Правила поведения в конфликтных ситуациях

Задание 1. Обсуждение основных правил при разрешении конфликтных ситуаций.

1. Дайте возможность человеку «выпустить пар». Пока он раздражен, агрессивен, если его переполняют отрицательные эмоции, договориться с ним будет трудно. Во время его «взрыва» ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Попросите обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства.

3. Переключите сознание разгневанного партнера по общению с отрицательных эмоций на положительные. Для этого можно использовать следующие приёмы:

- попросите у конфликтующего совета;

- задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него;

- напомните о том, что связывало вас в прошлом и было приятным;

- выразите сочувствие (например, тому, что он потерял слишком много).

4. Не давайте человеку отрицательных оценок. А говорите о своем отношении к конкретным действиям и поступку. Вместо: «Вы грубый человек» лучше скажите: «Я огорчен тем, как вы со мной разговариваете»; «Вы уже дважды не выполнили своё обещание» вместо «Вы – необязательный человек».

5. Попросите сформулировать желаемую цель, пути и варианты достижения ее и огласите свои варианты решения. Лучше будет, если из нескольких вариантов

вам удастся выбрать такое решение, которое удовлетворило бы обоих. Если не можете договориться о чём-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

6. В любом случае дайте возможность партнеру «сохранить лицо». Сдержите первую реакцию ответа агрессией на агрессию.

7. Доброжелательно проговорите основное содержание претензий партнера для опровержения или подтверждения правильности понимания его высказываний. Например: «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...?». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

8. Пытайтесь выстраивать диалог «на равных». Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности.

9. Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнёра («А что ты нервничаешь, чего злишься?». Подобные «успокаивающие» слова только усиливают развитие конфликта. Лучше сказать: «Я вижу, вы расстроены. Когда вы успокоитесь, мы попробуем разобраться в ситуации».

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете себя виноватым.

11. Сделайте совместный выбор оптимального способа разрешения конфликта и оговорите взаимоотношения на будущее.

12. Независимо от результатов взаимодействия старайтесь сохранять деловые отношения сотрудничества и взаимопомощи.

И ещё одно: Вышеперечисленные рекомендации направлены на решение конфликтов, однако не все конфликты имеет смысл решать. Иногда результативнее вообще не связываться, а просто "пройти мимо" как в прямом, так и в переносном смысле.

Задание 2. Определение и обсуждение пяти основных стратегий поведения:

1) сотрудничество;

2) компромисс;

3) избегание;

4) приспособление;

5) соперничество. Задание 3. Обсуждение правил поведения в конфликтной ситуации.

Что следует делать в конфликтной ситуации:

- Сохранять самоконтроль и сдержанность.

- Предоставлять партнеру возможность выпустить пар.

- Не подливать масла в огонь: не вступать в конфликтный диалог, не увязать в критических замечаниях, не переходить на личности.

- Попросить партнера сформулировать суть его претензий и конечный результат, к которому он стремится.

- Стараться держаться на равных.

- Признавать свою ошибку, но без самоунижения, спокойно и с достоинством.

- Оформить принятые договоренности и оговорить взаимоотношения на будущее. Четко определить границы: что конкретно не стоит дальше делать, чтобы не вызвать повторения конфликта.

- Стараться поддерживать деловые отношения в тех границах, которые являются конструктивными и способствуют достижению общего успеха.

Не следует в конфликте:

- Смотреть на партнера враждебно или излишне критично.
- Приписывать ему отрицательные черты характера и низменные намерения.
- Демонстрировать свое превосходство.
- Обвинять.
- Позволять себе видеть ситуацию только со своей стороны.
- Уменьшать имеющиеся заслуги партнеров и преувеличивать свои собственные заслуги.
- Игнорировать интересы деловых партнеров.

Поведение, которое помогает выйти из конфликтной ситуации без ссоры:

- Выслушать все претензии партнера спокойно.
- На агрессивность партнера реагировать сдерживанием своих эмоций и постараться переключить разговор на другую тему.
- Попытаться заставить партнера говорить конкретней (только факты) и без отрицательных эмоций.
- Всегда держать уверенную и равную позицию, но не переходить на критику.
- Извиниться, если в чем-то действительно не прав.

Задание 4. Решение ситуативных задач.

Ситуация 1. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Ситуация 3. На переговорах между вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Задание 5. Тренинг. Как укреплять свою коммуникабельность? Как сделать так, чтобы другим было интересно и легко с вами общаться?

- Проявляйте искренний интерес к другим людям.
- Улыбайтесь до того, как начнешь говорить.
- Сначала представьтесь сам, назвав свое имя.
- Постоянно задавайте собеседнику вопросы по теме разговора.
- Внимательно слушайте собеседника, не перебивайте.
- Смотрите на человека заинтересованно.
- Проявляйте понимание.
- Всегда запоминайте то, о чем говорил собеседник.

Задание 6. Дискуссия. С какими людьми трудно общаться?

С теми, кто не умеет слушать. Например, с людьми, которые задают массу ненужных вопросов, которые все переводят на себя, с агрессивными людьми, которые во всем подмечают обидные вещи.

Практическое занятие № 8

Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения

Задание 1. Рисунок «Я и стресс».

Студенты располагаются комфортно (в кругу или за кругом) и предупреждаются их о том, что данное упражнение носит конфиденциальный

характер, поэтому в ходе проведения упражнения не стоит задавать друг другу никаких вопросов.

Надо нарисовать рисунок «Я и стресс». Он может быть выполнен в любой форме - реалистической, абстрактной, символической, художественной. Можно воспользоваться цветными фломастерами.

Важно понимать, что большую часть нашей профессиональной жизни мы используем левое полушарие, которое отвечает за логические действия. Во время рисования мы активизируем наше правое образное полушарие. Поэтому психологи считают, что процесс рисования является оздоровительным уже сам по себе, поэтому неслучайно рисование широко используется в психологической практике.

Задание 2. Вопросы с мысленным осмыслением (про себя).

1. Посмотрите внимательно на свой рисунок.
2. Использован ли в вашем рисунке цвет? Посмотрите, какие цвета (или какой цвет) преобладает в рисунке. Что для вас значит именно этот цвет?
3. Где вы изобразили себя? Пометьте себя буквой «Я» на рисунке.
4. Как вы изобразили стресс? В виде живого существа, абстрактной фигуры, конкретного человека?
5. Посмотрите, сколько места занимает на листе ваше изображение и сколько — стресс. Почему?
6. При изображении себя и стресса использовали ли вы похожие цвета? Какие?
7. Мысленно разделите лист пополам горизонтальной и вертикальной чертами. Где оказалась ваша фигура?
8. Есть ли на рисунке какой-либо барьер между вами и стрессом? Если вы почувствовали необходимость, нарисуйте еще что-либо, что может защитить вас от стресса.
9. Есть ли у вас почва под ногами, на что вы опираетесь? Или вы висите в воздухе? А в жизни на кого вы можете опереться? Если такие люди существуют в вашей реальной жизни, но их почему-то нет на рисунке – дорисуйте их.
10. Какие свои сильные стороны во взаимодействии со стрессовой ситуацией вы могли бы отметить? Постарайтесь найти не менее трех позиций, по которым вы чувствуете себя уверенно. Какие личностные качества помогают вам добиваться успеха?
11. Что бы вам хотелось изменить или как бы вам хотелось улучшить свое состояние в стрессовой ситуации? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить его?
12. Какие еще ваши ресурсы вы видите в этом рисунке или хотите добавить в него? Нарисуйте их, пожалуйста.

Задание 3. Разделение студентов по подгруппам и обсуждение (по желанию) своих ощущений, мыслей и т. д., возникших в процессе рисования. При этом остальные слушают, дополняют, высказывают свою точку зрения, задают вопросы, но не критикуют. Говоря о том, что помогает и что мешает эффективно действовать в ситуации стресса, можно высказываться как по поводу своего личного опыта, так и основываясь на наблюдениях за поведением людей, умеющих преодолевать стрессы. Затем каждая подгруппа формулирует несколько основных позиций, по которым они хотели бы что-то изменить в

своих реакциях на стрессоры.

Задание 4. Методика для диагностики состояния стресса К. Шрайнера.

Обведите кружком номера тех вопросов, на которые вы отвечаете положительно.

1. Я всегда стремлюсь делать работу до конца, но часто не успеваю и вынужден(а) наверстывать упущенное.
2. Когда я смотрю на себя в зеркало, я замечаю следы усталости и переутомления на своем лице.
3. На работе и дома — сплошные неприятности.
4. Я упорно борюсь со своими привычками, но у меня не получается.
5. Меня беспокоит будущее.
6. Вокруг происходят такие перемены, что голова идет кругом.
7. Я люблю свою семью и друзей, но часто вместе с ними я испытываю скуку и пустоту.
8. В жизни я ничего не достиг(ла) и часто испытываю разочарование в самом(ой) себе.

Обработка результатов и интерпретация.

Подсчитывается количество положительных ответов. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл.

0-3 балла. Вы ведете себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеете регулировать свои эмоции.

4-6 баллов. Вы всегда правильно ведете себя в стрессовой ситуации. Иногда вы умеете сохранять самообладание, но бывают такие случаи, когда вы заводитесь из-за пустяка и потом об этом жалеете. Вам необходимо заняться выработкой индивидуальных приемов самоконтроля в стрессе.

7-8 баллов. Вы переутомлены и истощены. Вы часто теряете самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеете владеть собой. Вследствие такого поведения страдаете и вы, и окружающие вас люди. Развитие у себя умений саморегуляции в стрессе — сейчас ваша главная жизненная задача.

Задание 5. Как вы справляетесь с усталостью, напряжением, плохим настроением? Попробуйте задать себе вопросы и ответить на них.

1. Что помогает вам поднять настроение, переключиться?
2. На доске составляется перечень называемых способов.
3. Что я могу использовать из этих способов?

Задание 6. Способы снятия стресса в процессе делового общения.

Способ 1. Дыхательное упражнение на нормализацию выдоха в ситуации раздражения или гнева:

- глубоко выдохните;
- задержите дыхание так надолго, как сможете;
- сделайте несколько глубоких вдохов;
- снова задержите дыхание.

Способ 2. Упражнение на дыхание «Свеча».

Представьте, что перед вами стоит большая свеча. Сделайте вдох и постарайтесь одним выдохом задуть свечу. Еще раз. А теперь представьте перед собой 5 маленьких свечек. Сделайте глубокий вдох и задуйте эти свечи маленькими порциями выдоха. Еще раз.

Способ 3. Дыхательное упражнение с тонизирующим эффектом «Замок».

Исходное положение: сидя, корпус выпрямлен, руки на коленях, в положении «замок». Сделать вдох, одновременно руки поднимаются над головой ладонями вперед. Задержка дыхания (3 секунды), резкий выдох через рот, руки падают на колени.

Способ 4. Дыхательное упражнение с успокаивающим эффектом «Передышка» (обычно, когда мы бываем расстроены, мы начинаем невольно задерживать дыхание, и высвобождение дыхания является одним из способов расслабления).

Представьте, что у вашего носа находится пушинка, которую нельзя колыхать. В течение 2 минут дышите медленно, спокойно и глубоко, чтобы пушинка не улетела. Можете даже закрыть глаза. Наслаждайтесь этим глубоким неторопливым дыханием, представьте, что все ваши неприятности улетучиваются.

Способ 5. Дыхательная гимнастика

Сядьте удобно, руки сложите на коленях, ноги поставьте на пол, найдите глазами предмет, на котором можно сосредоточить внимание.

Начните считать от 10 до 1, на каждом счете делая вдох и медленный выдох (выдох должен быть значительно длиннее вдоха).

Закройте глаза. Снова просчитайте от 10 до 1, задерживая дыхание на каждом счете. Медленно выдыхайте, представляя, что с каждым выдохом уменьшается и, наконец, полностью исчезает напряжение.

Не раскрывая глаз, считайте от 10 до 1. На этот раз представьте, что выдыхаемый Вами воздух окрашен в теплые пастельные цвета. С каждым выдохом цветной туман сгущается, постепенно превращаясь в облака. «Плывите» по этим облакам до тех пор, пока глаза не откроются сами. Дышите медленно, спокойно, отгораживаясь от всех Ваших волнений и проблем при помощи воображения.

Данный комплекс упражнений очень эффективен при стрессе. Первую неделю целесообразно считать от 10 до 1. Вторую – от 20 до 1. Третью – от 30 до 1 и т.д. постепенно доведя счет до 50.

Способ 6. Упражнение «Купол»: в конфликтной ситуации можно представить купол, который отгораживает от всех неприятных моментов.

Способ 7. Упражнение «Самоприказ».

Представьте, что к вам подошел неприятный для вас человек:

– сформулируйте самоприказ,

– мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

Способ 8. Упражнение «Самопрограммирование».

Во многих конфликтных ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями, сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», мысленно повторить несколько раз:

Именно сегодня у меня все получится;

Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной;
Именно сегодня я буду находчивой и уверенной;
Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания.

Способ 9. Упражнение «Солнышко».

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. В ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок – это одна из причин увеличения нервозности, раздражения, усталости. Поэтому важно поощрять себя самим.

В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!». Найдите возможность хвалить себя в течение рабочего или учебного дня не менее 3–5 раз.

Тренинг. Нарисуйте солнышко с лучиками, на которых напишите свои положительные качества. Зачитайте их. Вот видите, сколько в вас положительных качеств! Есть за что себя похвалить и любить! Делайте это чаще!

Подведение итогов. Какие способы снятия стресса вы знаете? Какие способы понравились? Какие способы будете практиковать? Как думаете, почему необходимо стараться избегать стрессов и по возможности максимально выходить из стрессовых ситуаций в деловом общении?

Практическое занятие № 9

Определение типа темперамента

Задание 1. Выберите из следующего списка слова, относящиеся к темпераменту. Трудолюбие, настойчивость, сознание, неуравновешенность, музыкальность, сообразительность, реактивность, экстраверсия, вспыльчивость, агрессивность, эмоциональность, педантичность, требовательность, принципиальность, быстрое переключение внимания, острота зрения, леность, высокие умственные способности, медлительность, гениальность, сила эмоциональной реакции, богатство мимики, глубина чувств.

Задание 2. Психические свойства личности могут быть условно объединены в три группы: свойства темперамента, свойства характера и способности. Классифицируйте понятия из приведенного списка по этим трем группам.

Вспыльчивый, нежный, справедливый, смелый, остроумный, трудолюбивый, честный, вежливый, воспитанный, горячий, черствый, умный, деловой, «крутой», пылкий, отходчивый, послушный, красноречивый, суетливый, послушный, спокойный, глупый, непоседа, решительный, ловкий, «несмеяна», необузданный, ленивый, находчивый, неряшливый, благородный, щедрый, недотепа, «тряпка», плакса, доброжелательный, предприимчивый, осторожный, самоуверенный, чуткий, ранимый, возбудимый, «живой такой, веселый», эгоистичный, энергичный, инициативный, медлительный, растяпа, услужливый, верный.

Задание 3. Сосчитайте количество совпадений в каждом списке. В каком списке больше качеств, относящихся к вам? Определите, к какому типу темперамента вы относитесь по большинству совпадений. Если примерно одинаковое количество ответов в двух и более списках, то в вас есть черты нескольких

темпераментов. Тем более, что в «чистом» виде тип темперамента встречается крайне редко, чаще мы сталкиваемся с преобладанием какого-либо одного типа темперамента над другими.

Холерик

1. Неусидчив, суетлив.
2. Не выдержан, вспыльчив, нетерпелив.
3. Резок и прямолинеен в отношениях с людьми.
4. Решителен и инициативен.
5. Упрям.
6. Находчив.
7. Работает рывками.
8. Склонен к риску.
9. Не злопамятен, но обидчив.
10. Обладает быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью.
11. Не уравновешен и склонен к горячности.
12. Агрессивный забияка.
13. Нетерпим к недостаткам.
14. Обладает выразительной мимикой.
15. Способен быстро и решительно действовать.
16. Неустанно стремится к новому.
17. Обладает резкими, порывистыми движениями.
18. Настойчив в достижении поставленной цели.
19. Склонен к резким сменам настроения.
20. Не стремится признавать свои ошибки.

Сангвиник

1. Весел, жизнерадостен.
2. Энергичен и деловит.
3. Часто не доводит начатое дело до конца.
4. Склонен переоценивать себя.
5. Способен быстро схватывать новое.
6. Неустойчив в интересах и привязанностях.
7. Легко переживает неудачи и неприятности.
8. Легко приспосабливается к разным обстоятельствам.
9. С увлечением берется за любое новое дело.
10. Быстро включается в новую работу и быстро переключается с одной работы на другую
11. Быстро остывает, если дело перестает интересовать.
12. Тяготится однообразной, будничной, кропотливой работой.
13. Общительный и отзывчивый, не чувствует склонности с новыми людьми.
14. Вынослив и работоспособен.
15. Обладает громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой.
16. Сохраняет обладание в неожиданной сложной обстановке.
17. Находится всегда в бодром настроении.
18. Быстро засыпает и просыпается.

19. Часто не собран, проявляет поспешность в делах.
20. Склонен иногда «скользить по поверхности», отвлекаться.

Флегматик

1. Спокоен и хладнокровен.
2. Последователен и обстоятелен в делах.
3. Осторожен и рассудителен.
4. Умеет ждать.
5. Молчалив и не любит попусту болтать.
6. Обладает спокойной, размеренной речью.
7. Сдержан и терпелив.
8. Доводит начатое дело до конца.
9. Не растрчивает попусту сил.
10. Строго придерживается выработанного распорядка в жизни.
11. Легко сдерживает порывы.
12. Мало восприимчив к одобрению и порицанию.
13. Незлобив, проявляет снисходительное отношение к колкостям в свой адрес.
14. Постоянен в своих привязанностях и интересах.
15. Медленно включается в работу и переключается с одного дела на другое.
16. Ровен в отношениях со всеми.
17. Любит последовательность и порядок во всем.
18. С трудом приспосабливается к новой обстановке.
19. Обладает выдержкой, уравновешен.
20. Не склонен к риску и показухе.

Меланхолик

1. Стеснителен.
 2. Теряется в новой обстановке.
 3. Затрудняется установить контакты с незнакомыми людьми.
 4. Не верит в свои силы.
 5. Легко переносит одиночество.
 6. Чувствует подавленность и растерянность при неудачах.
 7. Склонен «уходить в себя».
 8. Быстро утомляется.
 9. Обладает слабой, тихой речью, иногда снижающей до шепота.
 10. Невольно приспосабливается к характеру собеседника.
 11. Впечатлителен до слезливости.
 12. Чрезвычайно восприимчив к одобрению и порицанию.
 13. Предъявляет высокие требования к себе и окружающим.
 14. Склонен к подозрительности, мнительности.
 15. Болезненно чувствителен и легко раним.
 16. Чрезмерно обидчив.
 17. Скрытен и не общителен.
 18. Малоактивен и робок.
 19. Безропотно покорен.
 20. Стремится вызвать сочувствие и помощь у окружающих.
- Обсуждение результатов и подведение итогов.

Практическое занятие № 10

Определение индивидуальных особенностей личности (способностей).

Задание 1. Заполнить таблицу, выбрав следующие слова и словосочетания.

На ваше усмотрение из предложенного перечня слов и словосочетаний выбрать и вписать в таблицу этические и психологические параметры работника социальной сферы (с объяснением выбора):

Самоуверенный, равнодушный, хитрый, смелый, уступчивый, лживый, скромный, умный, сила воли, жадный, завистливый, угодничество, предприимчивый, грубый, ленивый, вежливый, образованный, совестливый, общительный, модный, молодой, надёжный, эффектный, стильный, современный, внимательный, умеющий слушать, умеющий слышать, добрый, аккуратный, не равнодушный, злопамятный, педантичный, подозрительный, уступчивый, упрямый, терпеливый, решительный, нерешительный, чёрствый, трудолюбивый, чуткий, эгоистичный, несдержанный, злопамятный, искренний.

№ п/п	Этические параметры	Психологические параметры

Задание 2. Какими параметрами, по вашему мнению, должен обладать оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы и над какими параметрами вам следует ещё поработать? Записать в тетрадь.

Задание 3. Анализ индивидуальных особенностей литературных героев.

Персонаж	Психологические особенности
Скарлетт О' Хара («Унесенные ветром» М. Митчелл)	Стремление быть в центре внимания выраженная эмоциональная неустойчивость, артистизм, склонность к фантазированию, лживость.
Коробочка («Мёртвые души» Н.В. Гоголь)	Склонность к занудству, нравоучениям, неразговорчивость, настороженность, недоверие по отношению к людям, мстительность, злопамятность, педантичность, одержимость одной идеей.
Ноздрев («Мёртвые души» Н.В. Гоголь)	Недостаточная управляемость, ослабление контроля над влечениями, повышенная импульсивность, грубость, склонность к хамству, конфликтам, раздражительность, вспыльчивость.
Шерлок Холмс («Приключения Шерлока	Пунктуален, аккуратен. Скрупулезность - качество личности, которое выражается в особой тщательности и точности до мелочей;

Холмса» К. Дойль)	добросовестный; склонен жестко следовать плану; в выполнении действий усидчив, ориентирован на высокое качество работы и особую аккуратность, склонен к частым самопроверкам.
Наташа Ростова («Война и мир» Л.Н. Толстой)	Эмоциональность, чувственность, тревожность, болтливость, боязливость, впечатлительность, сопереживание другим людям или животным, отзывчивость, мягкосердечность. В любви ранима.
Андрей Болконский («Война и мир» Л.Н. Толстой)	Частые периодические смены настроения, зависимость от внешних событий, жажда деятельности, повышенная говорливость, «скачка» идей. Печальные - подавленность, замедленность реакций и мышлений

Подведение итогов.

Задания для самостоятельной работы

Темы рефератов (докладов, презентаций)

1. Деловое общение: кодекс, национальные особенности.
2. Основные тенденции развития русского языка конца XX – начала XXI века.
3. К вопросу о вариантах литературной языковой нормы.
4. История обращения в русской культуре.
5. Невербальные средства общения.
6. Речевой этикет в историческом и этнокультурном аспекте.
7. Особенности этикета делового общения.
8. Как проводить деловые беседы.
9. Речевой этикет телефонного разговора.
10. Как повысить эффективность публичного выступления.
11. Развитие риторических традиций в России.
12. От риторики – к теории речевой коммуникации.
13. Искусство спора.
14. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
15. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
16. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
17. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
18. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
19. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
20. Красноречие и риторика: сходство и различия.
21. Современные технологии коммуникации.

2.3. Типовые вопросы для зачета

1. Кем был впервые введен термин «этика»?
 - а) Цицероном

б) Архимедом

в) Аристотелем

г) Сократом

2.Этикет- это:

а) наука о морали

б) совокупность правил и норм поведения, обеспечивающих уважительное общение между людьми в различных социальных ситуациях и в обществе

в) общая культура

3.Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость

б) принципиальность, бесприкословность

в) вежливость, тактичность

4.Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:

а) вежливость

б) тактичность

в) деликатность

г) доброжелательность

д) все критерии

5.Предупредительность - это:

а) галантность по отношению к дамам

б) подобострастность

в) умение оказать небольшую услугу

г) льстивость

д) приветливость по отношению к старшему

е) умение вовремя сгладить неловкость

6.Соблюдение чувства меры в разговоре - это:

а) вежливость

б) дипломатичность

в) тактичность

г) предупредительность

д) все ответы верны

е) все ответы неверны

7.Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

а) женщины

б) мужчины

в) младшие по возрасту

г) младшие по положению (подчиненный)

8.Деловой протокол - это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей

б) свод правил в деловых и служебных отношениях

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки

г) все ответы верны

д) все ответы неверны

9.Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует

нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли
- б) не доверяй никому и уважай себя
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими(коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство)
- д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица
- е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства

10.Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету:

- а) делайте все вовремя
- б) громко не смейтесь
- в) сдерживайте свое раздражение
- г) не болтайте лишнего
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы
- е) думайте о других, а не только о себе
- ж) не будьте неряшливы
- з) одевайтесь как положено
- и) говорите и пишите хорошим языком

11.Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия
- в) начальная фаза беседы задает ей тон
- г) все позиции верны
- д) все позиции неверны

12.Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности
- б) правильного выбора места проведения беседы
- в) интерьера помещения
- г) установления контакта с партнером
- д) первых фраз во время беседы
- е) использования обращения по имени
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны

13.Что главное в подарке:

- а) цена
- б) искренность
- в) намек
- г) желание доставить радость

14. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцентивное
- д) диалогическое
- е) все ответы верны
- ж) все ответы неверны

15. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»
- б) вербальное общение
- в) ролевое общение
- г) деловое общение
- д) невербальное общение
- е) светское общение
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны

Ключ

- 1. в
- 2. б
- 3. в
- 4. д
- 5. е
- 6. д
- 7. а
- 8. в
- 9. в
- 10. а, г, д, е, з, и
- 11. г
- 12. ж
- 13. г
- 14. а, в
- 15. ж

3. Критерии оценки результатов обучения

Критерии оценки компьютерного тестирования:

При проведении текущего контроля успеваемости в виде тестирования количество вопросов для студента - 30. Вопросы для студентов выдаются случайным образом, поэтому одновременно студенты отвечают на разнообразные по уровню сложности тестовые задания следующего типа: выбор одного правильного ответа; выбор нескольких правильных ответов. На выполнение заданий отводится 40 минут.

Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе.

Количество правильных ответов:

- 85-100% - отлично,
- 70-84% - хорошо,
- 50-69% - удовлетворительно,
- 0-49% - неудовлетворительно.

Критерии оценивания практических работ:

При подготовке к практической работе рекомендуется использовать конспекты лекций, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины. Каждое задание практической работы оценивается по пяти бальной шкале:

Оценка «отлично» выставляется при соблюдении следующих условий: студент выполняет практические задачи в полном объеме, отвечает на все поставленные в практической задаче вопросы, выполняет все задания практической задачи.

Оценка «хорошо» выставляется по следующим критериям: студент допускает в решении практической задачи незначительные неточности; правильно применены теоретические знания.

Оценка «удовлетворительно» выставляется по следующим критериям: допускает в решении практической задачи значительные неточности, в том числе неточно применены теоретические знания.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется по следующим критериям: студент не выполняет задания практической задачи, ответы содержат существенные ошибки.

Критерии оценки промежуточной аттестации:

Знания студентов оцениваются по системе «зачтено» и «не зачтено».

«Оценка «зачтено» выставляется студенту, который

- прочно усвоил предусмотренный программный материал;- правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров;- показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов

«не зачтено» - не усвоена значительная часть программного материала; ответ содержит существенные ошибки.

В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536949>
2. Кольшклина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 145 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538357>

Дополнительная литература:

1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.]; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541283>

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

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16919-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532020>

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

Интернет-источники:

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru/>
2. Информационно-правовой портал «Консультант-плюс» - <http://www.garant.ru/>



**Частное профессиональное образовательное учреждение
«Московский областной современный колледж»**

**ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННАЯ ВЕДОМОСТЬ
20__ / 20__ учебный год**

Специальность: _____

Группа _____ курс __ семестр ____

Форма контроля – зачет, дифференцированный зачет, экзамен, другие формы контроля
(подчеркнуть)

Наименование дисциплины: _____

Фамилия и инициалы преподавателя: _____

Дата проведения: «____» _____ 20__ г.

№ п/п	Фамилия, имя, отчество студентов	Номер зачетной книжки	Отметка о сдаче зачета / дифф. зачета / экзаменационной оценки / других формах контроля	Подпись преподавателя
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Число студентов, явившихся на экзамен / зачет / дифф. зачет / другие формы контроля ____.

Число студентов, не допущенных к экзамену / зачету / дифф. зачету / другим формам контроля ____.

Число студентов, не явившихся на экзамен / зачет / дифф. зачет / другие формы контроля ____.

Из них получивших «отлично» - ____, «хорошо» - ____, «удовлетворительно» - ____, «неудовлетворительно» - ____.

Из них получивших «зачтено» - ____, «не зачтено» - ____.

Преподаватель _____

Подпись

Ф.И.О.