

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

**для студентов по проведению
практических занятий**

по дисциплине

СГ.06 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Укрупненная группа: 09.00.00 Информатика и вычислительная техника

Специальность: 09.02.08 Интеллектуальные интегрированные системы

(базовый уровень подготовки)

Квалификация: Техник по интеллектуальным интегрированным системам

Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск
2025

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по НМР

 Е.Н. Ермолаева

« 24 » 03 2025 г.

Разработчик: Кузьмина Е.Я., преподаватель высшей квалификационной категории ПТК
СахГУ

Одобрено на заседании ПЦК

Гуманитарных дисциплин

Протокол № 7 от « 19 » 03 2025 г.

Председатель ПЦК

 Е.Я. Кузьмина

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
Пояснительная записка	4
Практическое занятие № 1	6
Практическое занятие № 2	10
Практическое занятие № 3	15
Практическое занятие № 4	18
Практическое занятие № 5	25
Практическое занятие № 6	27
Практическое занятие № 7	30
Практическое занятие № 8	35
Практическое занятие № 9	39
Практическое занятие № 10	42
Практическое занятие № 11	45
Рекомендуемая литература	48

Пояснительная записка

Методические указания по выполнению практических работ составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины СГ. 07 Основы деловой коммуникации и предназначены для реализации требований ФГОС среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена специальности 09.02.08 Интеллектуальные интегрированные системы

Качественная подготовка современного специалиста не может быть ограничена усвоением только лишь теоретических знаний – необходимым компонентом профессиональной подготовки является формирование у обучающихся практических умений и навыков.

Целью практической работы является:

- углубление, расширение, систематизация и закрепление полученных теоретических знаний;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Отработка навыков практической работы способствует овладению следующими **общими компетенциями**:

ОК03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК06.Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Критериями оценки результатов работы являются:

- уровень усвоения студентом учебного материала;
- умения использовать теоретические знания при выполнении самостоятельных практических задач;
- сформированность общеучебных умений;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями;
- умение использовать информационно-коммуникационные технологии.

Перечень заданий для практических работ прилагается (таблица 1).

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ (РАБОТ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ темы	Тема	Кол-во часов
1.2.	Практическое занятие №1. Стили общения в личной и деловой коммуникации. Тестирование по методике В.Ф. Ряховского.	2
1.3.	Практическое занятие №2. Общение как обмен информацией. Невербальные средства общения. Упражнения для отработки навыков анализа невербальных средств коммуникации в деловом общении.	2
1.4.	Практическое занятие №3. Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи. Решение коммуникативных задач	2
2.5.	Практическое занятие №4. Деловые бумаги: составление, оформление, редактирование. Наиболее распространенные лексические, грамматические, синтаксические ошибки.	2
2.6.	Практическое занятие №5. Подготовка вариантов резюме, сопроводительных писем для представленных вакансий. Анализ типичных ошибок при составлении резюме.	2
3.2.	Практическое занятие №6. Разработка модели поведения при деловых переговорах (работа в малых группах): - метод принципиальных переговоров - эффективные тактики переговорного процесса - особенности полемики в переговорном процессе - ведущие факторы переговорного процесса - некорректные переговоры и тактика борьбы с «трудным» противником	2
3.4.	Практическое занятие №7. Деловая игра «Собеседование при трудоустройстве». Анализ своих целей. Правильная самооценка (решение модельных ситуаций)	2
3.7.	Практическое занятие №8. Ролевая игра на отработку стратегии и тактики ведения телефонных переговоров	2
5.1.	Практическое занятие №9. Групповая работа. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2
5.4.	Практическое занятие №10. Дискуссия на тему: «Критика в деловой коммуникации: плюс или минус?»	2
6.2.	Практическое занятие № 11. Создание и соблюдение имиджа делового человека.	2
	Итого:	22

Практическое занятие № 1.

Тема. Стили общения в личностной и деловой коммуникации. Тестирование по методике В.Ф. Ряховского.

Цель: закрепление теоретических знаний, отработка практических навыков применения правил делового общения, формирование коммуникативных компетенций личности

Время на выполнение работы: 2 часа.

Порядок выполнения работы:

1. Повторить краткие теоретические сведения.
2. Устно ответить на контрольные вопросы.
3. Пройти тестирование по методике В.Ф. Ряховского.
4. Результаты обсуждения и тестирования письменно отразить в тетради для практических работ.

Краткие теоретические сведения

В самом общем виде, коммуникация – это обмен информацией между людьми, посредством использования общей системы символов (знаков). К компонентам коммуникабельности относятся: постоянное желание общаться с людьми, грамотная и хорошо поставленная речь, умение быстро устанавливать контакт с незнакомыми людьми, умение вести вежливую, располагающую беседу, умение убеждать, умение публично выступать. В профессиональной деятельности коммуникация осуществляется в следующих формах: 1. обмена документацией (приказы, распоряжения, деловые письма, отчеты); 2. межличностного и межгруппового общения или непосредственного контакта людей «лицом к лицу» с использованием вербальных и невербальных средств. Форма общения – это процесс взаимодействия людей, специфика их поведения по отношению друг к другу. Существенное значение для будущего специалиста имеет качество общения, а точнее, его культура. Поэтому необходимо выделить основные компоненты форм общения:

- коммуникатор – тот, кто инициирует общение, кто сообщает информацию;
- аудитория (реципиенты) – тот, кому говорят, сообщают информацию;
- сообщение – то, что говорят, содержание информации;
- средства общения – технические средства, благодаря которым информация попадает к получателю.

Существуют следующие **стратегии общения**:

- открытое-закрытое общение;
- монологическое-диалогическое;
- ролевое-личностное (общение «по душам»).

Открытое общение – желание и умение выражать полно свою точку зрения.

Закрытое общение – нежелание, либо неумение выразить понятно свою точку зрения.

В общении выделяют также следующие позиции:

- 1) доброжелательная, принятие собеседника;
- 2) нейтральная;
- 3) враждебная, непринятие собеседника;
- 4) доминирование, или «общение сверху»;
- 5) общение на равных»;
- 6) подчинение, или позиция «снизу».

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;

5) выход из контакта.

Деловая информация не всегда поступает к нам в том объеме, в каком хотелось бы. Иногда её приходится добывать, расспрашивая своих партнеров о существенных сторонах дела. Хорошо поставленный вопрос - тот, на который захочется ответить или над которым захочется подумать. Уже сам факт вопросов показывает заинтересованность в общении, доказывает интерес к собеседнику. Настоящий вопрос - это вопрос об информации, а не скрытое обвинение (*Как вы могли..., почему вы не....*). Вопрос – это логическая форма, включающая исходную информацию с одновременным указанием на ее недостаточность с целью получения новой информации в виде ответа.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. Назовите условия, необходимые для осуществления коммуникации.
2. Какие функции выполняют коммуникации, в чем сущность этих функций?
3. Какова специфика делового общения?
4. Назовите особенности делового общения.
5. Перечислите основные этапы делового общения.
6. Что относится к средствам делового общения?

Задание 1. С какими функциями коммуникации связаны следующие жизненные ситуации:

1. Человек испытывает чувство одиночества.
2. Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.
3. После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.
4. Преподаватель дал задание, и студенты стали его выполнять.
5. После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

Задание 2. Опишите решение ситуационной задачи:

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?».

Задание 3. Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания

Негативный способ построения фразы	Позитивный способ построения фразы
<i>Пример. Я не знаю</i>	<i>Я сейчас уточню</i>
1. Вы должны это сделать быстро	
2. Я не согласен с вами	
3. Вы всегда опаздываете	
4. Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы всегда оправдываетесь	
6. Вы всегда на что-то жалуетесь	

Задание 4. В зависимости от «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») постановки вопроса можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника. Замените «негативные» вопросы на «позитивные»

«Негативные» вопросы	«Позитивные» вопросы
<i>Пример. Не затруднит ли вас это сделать?</i>	<i>Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?</i>
1. У вас нет такой услуги?	
2. Вы не находите, что это выгодное предложение?	

3. У вас не найдется для меня 5 минут?	
4. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
5. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

Задание 5. Используйте в общении «Вы-подход». Перефразируйте высказывания левого столбика «Я-подход» на «Вы-подход»

«Я-подход»	«Вы-подход»
<i>Пример. Я считаю, что вы неправы</i>	<i>Вы не находите, что в этом вопросе мы оба частично неправы?</i>
1. Я утверждаю, что данный проект несовершенен	
2. Я хочу видеть вас в 18 часов	
3. Я хочу, чтобы вы выполнили это задание	
4. Я докажу вам сейчас	
5. Я считаю, что вы должны извиниться	

Задание 6. С целью оценивания личностного уровня коммуникабельности пройдите тест В.Ф. Ряховского. Проанализируйте результаты, сделайте выводы. Письменно ответьте на вопрос: «Какой уровень коммуникабельности в соответствии с тестом В.Ф. Ряховского является оптимальным для эффективной профессиональной деятельности?»

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. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, 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 не вступите 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 не коммуникабельны. 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, немного 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.

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, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов – вы общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть 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, хотя серьезные темы могут вызвать у вас головную боль. 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.

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. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Задание 7. Дополните предложенные правила эффективной коммуникации. (Наличие чувства юмора приветствуется)

- Если ты прав, будь логичен. Если не прав – постарайся сбить с толку.
- Если сомневаешься, постарайся говорить убедительно.
- Если человек тебя не понимает, это еще не значит, что он глупее тебя.
- Если с тобой во всем соглашаются, проверь – слушают ли тебя.
- Хороший слушатель не только пользуется всеобщей любовью, но со временем и кое-что узнает.
- Все люди ординарны. Неординарны лишь те, кто это знают.
- Благоразумный человек никогда ничего не добивается.

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы.
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала.
3 («удовлетворительно»)	Наличие знаний и понимание основных положений темы, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов.

2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.
------------------------------	--

Практическая работа № 2

Тема. Общение как обмен информацией. Невербальные средства общения. Упражнения для отработки навыков анализа невербальных средств коммуникации в деловом общении

Цель: формирование навыков невербального поведения, развитие умения уместного использования мимики и жестикуляции; умения контролировать себя в общении, быть внимательным и чутким к собеседникам

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1. Повторить краткие теоретические сведения
2. Устно ответить на контрольные вопросы
3. Выполнить практическое задание

Краткие теоретические сведения

В процессе общения мы получаем и передаём информацию с помощью не только универсального речевого средства, но и целого комплекса других знаковых систем, который в целом обозначается как «невербальная коммуникация». Традиционно к нему относят визуальные (жесты, мимика, позы, кожные реакции, одежда и окружающее пространство), акустические (тембр и тональность голоса, темп речи, наличие пауз и т.п.) и тактильные (прикосновения, рукопожатие, объятия) средства общения. Однако коммуникативную нагрузку несут и окружающие нас запахи, которые так же могут выступать в качестве средства невербального общения и рассматривается как ольфакторная коммуникативная система. Особенности невербальных систем общения зависят от особенностей каждой отдельной культуры и нельзя говорить о какой-нибудь универсальной единой для всего человечества норме. Но именно невербальная коммуникация может усилить или ослабить речевое воздействие на партнёра, а наблюдение за этой стороной общения даёт наиболее точное представление о намерениях собеседника. Невербальная коммуникация (общение) — это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме. Такие средства невербального общения как: мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей - «невербалика» или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата. Взаимодействие между людьми требует многочисленных форм невербальной коммуникации — обмена информацией через изменение выражения лица, жесты и движения тела. Невербальную коммуникацию иногда еще называют «языком жестов», но этот термин не совсем верен, так как мы, как правило, пользуемся такими невербальными знаками лишь для того, чтобы опровергнуть или дополнить то, что сказано словами.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. Можно ли воздействовать без слов?

2. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
3. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
4. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? Какие труднее?
5. Могут ли жесты передавать эмоции?

Задание 1. Произведите жест, который бы соответствовал содержанию предложений, и найдите его характеристику в списке описаний жестов:

1. Вареники лепят вот так
2. Ну, это что-то такое огромное, необъятное
3. Замкнутый круг какой-то
4. Машинка шьет зигзагом.
5. Есть у вас дырокол?
6. Полюбуйтесь-ка на него

Описание жестов: жест вытянутой ладони; указательным пальцем правой руки описывает круг; разводящие движения обеими руками в воздухе; жест сжатого кулака; жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, снизу вверх или сверху вниз; движение сжатой в кулак правой руки с нажимом; зашипывающие движения пальцами.

Задание 2. Упражнение по мимике

Привлечь к себе внимание без речевого общения – средствами мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. В упражнениях по мимике участники делятся на пары и дают друг другу мимические задания – не менее 10 на каждого, затем меняются ролями. Можно изобразить удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т.п. Эти задания полезны для передачи своих переживаний собеседнику. Необходимо попытаться в себе найти зачатки чувства, которого вы сейчас не испытываете: радости, гнева, безразличия, горя, отчаяния, негодования, возмущения и т. п.; необходимо найти целесообразные, уместные формы выражения этих чувств в различных ситуациях, необходимо проиграть ситуацию.

Задание 3. «Не слышу».

Все участники разбиваются на пары. Задается следующая ситуация. Партнеров разделяет толстое стекло (в поезде, в автобусе...), они не слышат друг друга, но у одного из них срочно возникла необходимость что-то сказать другому. Нужно не договариваясь с партнером о содержании разговора, попробовать передать через стекло все что нужно и получить ответ. Каждая пара участников конкретизирует для себя данную ситуацию и выполняет упражнение. Результаты обсуждаются.

Задание 3. Упражнение «Угадай фразу»

Каждая команда загадывает фразу и записывает её на листе бумаги. Затем один человек из команды соперников должен прочесть загаданную фразу и передать её содержание жестами и мимикой остальным членам своей группы. По ходу демонстрации можно задавать уточняющие вопросы, но ответы даются только невербально. Угадывающие имеют три попытки, после чего команды меняются местами.

Задание 4. Упражнение «Истинно - ложно»

Для успешного общения необходимо уметь различать даже незаметные невербальные сигналы. Разбившись на пары, попробуйте выполнить несложное упражнение. Придумайте для себя два утверждения, одно из которых истинно, а другое – ложно (например: «Сегодня я получил выгодное предложение» и «Я не люблю сладкое»). Заговорив с партнёром, сообщите ему в беседе каждое из придуманных утверждений. Задача вашего собеседника – определить, что из сказанного является правдой. Он может задавать вам по ходу разговора любые вопросы, однако время беседы ограничено – не более пяти минут. Затем поменяйтесь ролями. По окончании выполнения задания проанализируйте его результаты. Смог ли ваш партнёр догадаться, в какой фразе вы говорили неправду? Смогли ли вы определить ложь? Если нет – что помешало? Если да – как именно? Произошли ли какие-нибудь изменения в мимике или же изменился голос? Подумайте, как вы сами вели себя во время произнесения той и другой фразы.

Задание 5.

Попробуйте передать ваше настроение и чувство партнёрам по общению. Для этого все члены группы должны встать в затылок друг другу, и последний поворачивает к себе предпоследнего и

с помощью мимики, жестов выражает какое-нибудь чувство. Предпоследний передаёт следующему и так до конца цепочки. Последний говорит, какое чувство он «получил» и сравнивается с тем, которое было загадано в начале.

Задание 6. Ситуационная задача.

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Вопросы:

1. Что означает данная поза?
2. Какова может быть причина такого поведения партнера?
3. Какие действия Вы предпримете?

Задание 7. Пройдите психологическое тестирование и сделайте выводы.

Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»

Инструкция: Выберите подходящий для Вас вариант ответа.

1. Вы считаете, что мимика и жесты — это:
 - а) спонтанное выражение душевного 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 очень хорошими друзьями:
 - а) 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 жесты, по-вашему, 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 рук;
 - 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) углы рта.
7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, то обращаете внимание в первую очередь:
 - а) на то, 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 мужествен 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. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется:

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. 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.

16. Можно ли контролировать свою мимику:

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. 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.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга:

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Обработка результатов. Сделайте общий подсчет баллов:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<i>a</i>	2	1	4	0	1	2	1	3	3	3	0	1	0	4	4	0	3	2	3	4
<i>б</i>	4	3	4	0	2	1	3	1	2	2	3	4	4	2	0	2	4	4	2	0
<i>в</i>	3	0	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	3	0	1	1	1	0	1	2
<i>г</i>	—	—	2	1	4	2	2	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<i>д</i>	—	—	4	0	2	3	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<i>е</i>	—	—	—	1	—	2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Интерпретация теста:

77—56 очков. Bravo! 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. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность: можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни, не так ли?

55—34 очка. 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 взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33—11 очков. Увы, язык мимики и жестов для вас — китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это неспособны — просто не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело — перчатка для души. Немного понимать душу другого — верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

Задание 8. Заполните графу «Предположительное значение»

Язык тела

Пример	Сигнал на языке тела	Предположительное значение
Один из собеседников доказывает остальным, что они чего-то не знают	Слушатель: касание носа Побочный сигнал: быстрый взгляд вниз	
Человек извиняется, выражает свое сожаление, что сделал что-то неверно	Склоненная голова Побочный сигнал: мимика сожаления	
Один из собеседников объясняет остальным сложную взаимозависимость	Слушатель: потирание переносицы Побочный сигнал: прекращение зрительного контакта	

Собеседник начинает путаться в формулировках	Пальцы рук образуют дугу или «чердачок» Побочный сигнал: прекращение зрительного контакта	
Один из собеседников разразился скучным монологом	Верхняя часть туловища слушающего отклоняется назад, дистанция увеличивается Побочный сигнал: поигрывание письменными принадлежностями	

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы.
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала.
3 («удовлетворительно»)	Наличие знаний и понимание основных положений темы, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов.
2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Практическая работа № 3

Тема. Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи. Решение коммуникативных задач

Цель: формирование практических навыков по преодолению барьеров коммуникации

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1. Повторить краткие теоретические сведения
2. Устно ответить на контрольные вопросы
3. Выполнить практические задания

Краткие теоретические сведения

Многообразие коммуникативных барьеров свидетельствует, что практически каждый человек в тех или иных ситуациях делового разговора испытывает серьезные трудности. Универсальных рецептов преодоления коммуникативных барьеров не существует. Однако определенные советы по их преодолению в литературе представлены. Пути совершенствования искусства общения:

1. Проясняйте свои идеи перед началом их передачи, т.е. выберите тему своего сообщения, систематизируйте его.
2. Будьте восприимчивы к потенциальным семантическим проблемам. Не жалейте сил на то, чтобы исключить из сообщения двусмысленные слова и утверждения. Употребляя точные слова, - не фразы общего характера, вы выигрываете в результативности.

3. Следите за языком собственных поз, жестов и интонациями, чтобы не посылать противоречивых сигналов. Постарайтесь при этом взглянуть на себя и услышать себя так же, как видит и слышит вас собеседник.

4. Излучайте эмпатию и открытость. Эмпатия - это внимание к чувствам других людей, готовность - влезть в их шкуру. Старайтесь увидеть, прочувствовать и понять ситуацию и затрагиваемые проблемы в контексте собеседника. Это вовсе не значит, что вам следует соглашаться с тем, что говорит собеседник, это значит, что вы должны попытаться понять его слова.

5. Добивайтесь установления обратной связи. Способы установления обратной связи: а) задавайте вопросы;

б) попросите человека пересказать ваши мысли;

в) оценивайте язык поз, жестов и интонаций человека, свое замешательство непониманием задачи он может выдавать ими;

г) контролируйте первые результаты работы, они помогут вам оценить, правильно ли понято ваше сообщение;

д) проводите с подчиненными политику «открытых дверей», пусть они знают, что вы готовы обсудить с ними любые вопросы и подкрепить свои слова действиями.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. Что включает в себя понятие коммуникативного барьера? Каковы его психологические основы?

2. Что представляют собой барьеры внешней среды и технические барьеры?

3. Расскажите о человеческих барьерах коммуникации.

4. В чем своеобразие проявления социально-культурных и невербальных барьеров?

5. Расскажите о барьерах понимания. В чём их специфика?

6. Приведите общие правила преодоления коммуникативных барьеров

Задание 1. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением, какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

№ п/п	Помехи	Барьер
1.	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2.	Жаргон, используемый в группе	
3.	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
4.	Психологическая несовместимость общающихся	
5.	Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
6.	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

Задание 2. Приведите пример устранения коммуникативного барьера на примере описанных ситуаций.

Ситуация №1.

В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, видимо, опасаясь за свое положение, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. *(Выходом из данной ситуации может стать подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной).*

Ситуация №2

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

Вопросы:

1. В чем может заключаться причина непонимания?
2. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок?

Задание 3. Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите ошибки восприятия.

А) «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н. Толстой).

Б) «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В. Гоголь).

В) «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние ... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретись с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней – за шарлатана, торгующего эликсирами и мышьяком» (А.С. Пушкин).

Задание 4. Объясните смысл притчи «Любопытные и слон».

Слона выставили на обозрения ночью и в темном помещении. Любопытные толпами устремились туда. Так как было темно, люди не могли ничего увидеть, тогда они стали его ощущать, чтобы представить себе, как он выглядит. Слон был огромен, а поэтому каждый из посетителей мог ощупать только часть животного и таким образом составить себе представление о нем. Один из посетителей ухватил слона за ногу и стал объяснять всем, что слон похож на огромную колонну; другой потрогал бивни и сказал, что слон – это острый предмет; третий, взяв животное за ухо, решил, что он напоминает веер; четвертый, гладивший слона по спине, утверждал, что слон такой же прямой и плоский, как лежанка.

Задание 5. Попробуйте проверить каким (какой) вы видите себя? Перечислите навыки, способности, знания, компетентность и личностные качества, которые описывают, каким (какой) вы видите себя. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения: «У меня есть навыки в ...», «У меня способности к ...», «Я много знаю о ...», «Одна часть моей индивидуальности – это то, что я...». Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Одновременно записывайте, что думают о вас другие люди. Используйте следующие выражения: «Люди считают, что у меня есть навыки в ...», «Люди считают, что у меня способности к ...», «Люди считают, что я знаю о ...», «Люди считают, что я компетентен в ...». На следующем этапе предложите своему однокурснику описать каким (какой) он видит вас. Для этого используйте те же выражения, что и в первых двух случаях. Задание выполните в таблице:

<i>Каким (какой) я вижу себя</i>	<i>Что думают обо мне другие люди</i>	<i>Мнение однокурсника</i>
----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы.
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала.
3 («удовлетворительно»)	Наличие знаний и понимание основных положений темы, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов.
2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и

Практическая работа № 4

Тема. Деловые бумаги: составление, оформление, редактирование. Наиболее распространенные лексические, грамматические, синтаксические ошибки

Цель: формирование речевых и оформительских навыков в составлении деловых бумаг

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1. Повторить краткие теоретические сведения
2. Устно ответить на контрольные вопросы
3. Выполнить практические задания

Краткие теоретические сведения

Необходимые термины и понятийные аппараты (словарь перед каждым студентом):

1. Клише – выражение, механически воспроизводимое в типичных речевых контекстах; шаблонная фраза, выражение (*во исполнение решения*).
2. Канцелярская лексика (канцеляризмы) – слова и выражения, употребление которых в литературном языке закреплено за одним стилем (*ниже подписавшийся*).
3. Аббревиатура – слова, образованные слиянием элементов, входящих в сложное слово.

Цель деловой бумаги – правильно и однозначно передать информацию. Поэтому при составлении официальной бумаги важно знание и учет особенностей языка и стиля современной корреспонденции, а также соблюдение предъявляемых оформительских требований. Невыполнение этих условий затрудняет работу с документами, лишает их юридической и практической значимости.

Особенности формы и содержания документа

Текст любого документа должен отвечать следующим требованиям:

- ясность и понятность,
- краткость,
- завершенность,
- любезность,
- грамотность.

Заявление – внутренний служебный документ.

Ключевое слово «*прошу*», но могут использоваться языковые формулы:

- *Ставлю Вас в известность ...*
- *Довожу до вашего сведения ...*
- *Ввиду того, что ...*
- *В связи с тем, что ...*
- *Прошу Вашего разрешения ...*
- *Прошу дать ответ ...*
- *Прошу оказать содействие ...*
- *Прошу принять меры ...*
- *В случае неполучения ответа ...*

Этот документ предназначен для доведения до сведения должностного лица информации узкой направленности. Адресантом заявления может быть должностное лицо внутри этой же организации (служебное заявление), частное лицо (личное заявление). В некоторых случаях заявление может быть коллективным: когда проблема, затрагиваемая в документе, касается нескольких человек или даже всего коллектива.

Заявления всегда пишутся по конкретному поводу и посвящены обычно одному вопросу. Цель личного документа – реализация или защита своих интересов.

Варианты и требования к написанию заявления

- Как правильно оформляется заявление в соответствии с требованиями по делопроизводству?
- Где пишется слово «заявление»?

-Какими буквами пишется слово «заявление»? Как правильно писать слово «заявление»: с заглавной или строчной буквы? Или полностью прописными, строчными?

-Нужно ли ставить точку после слова «заявление»?

- Как правильно писать: заявление кого (Полищука) или от кого (от Полищука)?

Итак, допустимы варианты:

тому-то от такого-то... Заявление

тому-то от такого-то... ЗАЯВЛЕНИЕ

тому-то от такого-то... заявление.

тому-то такого-то... Заявление

тому-то такого-то... ЗАЯВЛЕНИЕ

тому-то такого-то... заявление.

Допускается:

- писать слово полностью большими, прописными буквами, особенно если текст — печатный: ЗАЯВЛЕНИЕ. Точку тогда ставить не нужно, так как это название;
- писать прописной только первую букву слова (Заявление) — здесь точка также не ставится;
- писать полностью слово строчными и ставить после слова точку (заявление.) Такой вариант, хоть и допустим, но является малоупотребительным и считается устаревшим. В этом случае — «шапка» документа и само слово «заявление» рассматривается как цельное предложение, поэтому точка в конце необходима.

Допускается и написание *кого*, и написание *от кого*. То есть и Полищука, и от Полищука — оба варианта правильны.

Дата пишется после основного текста — тоже слева после границы поля.

Дата может оформляться тремя парами арабских цифр (02.11.23.) или развёрнуто (2 ноября 2023 г.).

Реквизиты личного документа:

1. адресат;
2. именование заявителя (адресанта): фамилия, имя, отчество (адрес, телефон);
3. наименование жанра документа (заявление);
4. текст, формулирующий интересы или права заявителя с необходимой аргументацией;
5. дата;
6. подпись заявителя.

Схема расположения реквизитов заявления:

1	_____
2	_____

_____ 3	_____
_____ 4	_____
_____	_____
_____ 5	_____ 6

Задание 1. Написать заявление (самостоятельный выбор темы). Анализ выполненной работы (правильность, ошибки, недочёты.)

Задание 2. Предлагаются образцы двух вариантов заявления. Какое заявление, первое или второе, правильно оформлено? (Оба варианта верны. Определитесь с выбором написания. Объяснение написания вариантов заявления)

1.

Директору МОУ № 12

Панову Г.И.
ученика 9 класса
Степанова Р.Д.

заявление.

Прошу разрешить мне досрочную сдачу устных экзаменов за курс основной школы в связи с отъездом в санаторий.

10.05.12.

Подпись

2.

Директору МОУ № 12
Панову Г.И.
ученика 9 класса
Степанова Р.Д.,
проживающего по адресу:
210000 Кострома,
ул. Жукова, 5, кв. 5
телефон 2-122-537

Заявление

Прошу зачислить меня в 10 класс Вашей школы.

25.06.12.

Степанов Р.Д.

Задание 3. Отредактировать заявления, опираясь на знание грамматических, стилистических и оформительских особенностей.

1

Директрисе школы
Поповой В.П.
От ученика
Демьянова Гриши.

Заявление.

Вера Павловна, я хочу дополнительно заниматься английским языком. А у нас в школе есть специальный кружок по этому предмету. Можно мне записаться туда?

С громадным уважением к вам, Вера Павловна, не откажите.

2013 год 5 ноября

Гриша Д.

2

Управляющему фермерского хозяйства
«Три поросёнка»
Скотникову П.П.

*от работника данного хозяйства
А.А.Агапникова в возрасте 65 лет*

Прошение

Прошу Вас, Павел Петрович, дать мне аванс на то, чтобы я купил сенокосилку. Очень вас прошу не отказывать, потому что мне очень надо её купить. Премного благодарен.

10 Ноября. 2013г. Ваш работник Агапников

*Директору колледжа
Рязанову В.П.
от студентки
Ивановой А.А.*

Заявление

Уважаемая Елена Петровна, прошу освободить от занятий Иванову Анну Александровну с 23 ноября по 1 декабря по причине участия ее в зональном первенстве по плаванию. 23.11.23.

Докладная записка и объяснительная записка.

Докладная записка – это документ, адресованный руководству и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место факте, о выполненной работе, а также содержащий выводы и предложения составителя.

Цель инициативной докладной записки – побудить руководителя принять определённое решение.

Реквизиты докладной записки:

1. адресат (наименование должностного лица, его фамилия, инициалы);
2. наименование жанра документа (докладная записка);
3. текст (информация; предложение и его аргументация);
4. список документальных приложений (если они требуются);
5. дата;
6. наименование организации (или Ф.И.О. частного лица), т.е. подпись.

Докладная записка может содержать заголовок.

Ключевое слово докладной записки – *Прошу...* Широко используются клишированные конструкции:

- В связи с ...
- В соответствии с ...
- Возникла необходимость (чего) ...
- Согласовать вопрос ...

Объяснительная записка – это документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчёта, проекта) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка. По своей форме объяснительная похожа на докладную записку, отличие между ними в том, что текст последней содержит еще определенные выводы и предложения, а вот оформление внешне похожее.

Соответственно объяснительные записки делятся на две группы. К первой относятся документы, сопровождающие основной документ и поясняющие содержание его отдельных положений. Они оформляются на общем бланке учреждения. Вторую группу составляют объяснительные записки по поводу каких-либо ситуаций, происшествий, поступков и поведения отдельных работников. Текст таких записок должен быть убедительным, мотивированным.

Данный документ пишется в произвольной форме, но желательно придерживаться такой структуры:

- шапка – содержит реквизиты получателя: фамилия, инициалы человека, которому адресована объяснительная (в дательном падеже);
- заголовок документа – «Объяснительная записка» (пишется без кавычек);

- заголовок к тексту - «О ...», «Касательно ...» (при составлении объяснительной в школу заголовок можно не писать);
- сам текст пояснения - сначала излагаются факты, затем причина. Главное требование к написанию текста – чтобы он был убедительным и содержательным;
- дата;
- подпись составителя – должность (при написании записки в школу должность не указывается), собственно подпись, фамилия и инициалы.

Образец объяснительной записки:

Директору МОУ СОШ № 10
Петрову П.И.
от ученика 11 класса
Маслова В.С.

Объяснительная записка

Я, Маслов Виктор, отсутствовал на занятиях спортивной секции в период с 10.09. по 20.09. 2010 г. по причине болезни. Медицинская справка прилагается.

Дата

Подпись

Директору
Управления информационных
технологий
Сизову А.И.
программиста
Леонтьева В.В.

Докладная записка

Довожу до Вашего сведения, что отдел программирования нуждается в приобретении современного оборудования для расширения возможностей использования новейших компьютерных программ, позволяющих оформлять документацию в соответствии с последними нормативами.

Прошу разрешить приобретение лазерного принтера, сканера, мультимедийного компьютера.

16 сентября 2023 г.

Леонтьев В.В..

- Что такое докладная записка? Чем она отличается от объяснительной?

Задание 4. Написать объяснительную записку на имя классного руководителя (Тема: объяснить причину вашего отсутствия на занятиях).

Задание 5. Зная реквизиты докладной записки и учитывая, что она внешне похожа на оформление объяснительной записки, которая не содержит выводы и предложения, составить докладную записку.

Задание 6. Отредактировать деловые бумаги, опираясь на знание грамматических, стилистических и оформительских особенностей.

Декану факультета экономики и управления
Выварцу А. Д. УГТУ УПИ

Объяснительная

Я, Смирнова Людмила Юрьевна, извиняюсь за пропущенное занятие по дисциплине «экономическая теория по уважительной причине».

Дата

Подпись

*Завкафедры «Экон. и финансов. Безопасность»
Куклину А.В.*

Объяснительная

*Я отсутствовала на занятиях с 7 - 17 марта, в связи со своей болезнью и посещениями врача. Предъявляю справку с поликлиники.
08.12.23.*

Подпись (Бондарюк Ю.В.)

*Иванову Александру Владимировичу
Пархоменко Натальи Владимировны*

Объяснительная

*Меня, Пархоменко Наталью Владимировну, не пустили в аудиторию из-за опоздания на пару. Опоздание было из-за того, что в столовой была большая очередь и не успев поесть во время перерыва пришлось занять несколько минут от пары. Опоздание было 6.12.23 г. Прошу разрешить мне посещение последующих занятий по этому предмету.
С уважением, Пархоменко Н.В.*

08.12.23.

Подпись

Докладная записка

*Декану тепло-энергетического факультета
Дубинину М.А
От группы студентов Т-227*

Во время сдачи сессии промежутки между экзаменами были по 3 дня. Для экзамена по математике этого мало и многие получили плохие оценки. Очень просим Вас продлить нашей группе сроки пересдачи на 2 дня. Староста и группа студентов.

Задание 6. *Определить жанр официально-делового стиля (автобиография, объяснительная, заявление, объявление, докладная и пр.).*

*Директору автошколы
Ивановичу И. И.
Банкова Петра Петровича*

Прошу зачислить меня на курсы вождения.

Банков П.П.

10.01.24.

*Начальнику
Управления здравоохранения
Савченко А.И.
старшей медсестры
Левченко З.П.*

2 - ?

Довожу до Вашего сведения, что терапевтическое отделение Тамбовской горбольницы нуждается в приобретении современного оборудования для лечения органов дыхания, т.к. прежнее оборудование устарело, запчасти для ремонта отсутствуют ввиду устаревшей конструкции.

*Прошу разрешить приобретение комплекта «Здоровое дыхание».
26 декабря 2023 г.*

Левченко З.П.

3 - ?

*Директору магазина № 8
Климановой Н.П.
от продавца
Перчик О.В.*

*Касательно списанных продуктов 15 января 2023 года.
Я, Перчик Ольга Владимировна, 15 января 2023 года списала следующие продукты, т.к. срок употребления их истёк 14 января 2023 года:*

- 1. Яблоки – 2 кг по цене 85 руб. (170. 00)*
- 2. Повидло – 4 банки стоимостью по 55 руб.(220.00)*
- 3. Сметана – 3 литра по цене 130 руб. за кг (390.00)*
- Итого: на сумму 780 руб.*

15 января 2023 года

Перчик О.В.

4 - ?

Уважаемые жильцы!

В связи с ремонтными работами в вашем доме будет отключена горячая вода с 01.06.23. по 02.06.23. Просим краны держать закрытыми.

Администрация ЖЭУ

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы.
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала.
3 («удовлетворительно»)	Наличие знаний и понимание основных положений темы, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов.
2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Практическая работа № 5

Тема. Подготовка вариантов резюме для представленных вакансий. Анализ типичных ошибок при составлении резюме

Цель: формирование умения составлять резюме с учетом специфики работодателя

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1. Повторить краткие теоретические сведения
2. Устно ответить на контрольные вопросы
3. Выполнить практические задания

Краткие теоретические сведения

Резюме - документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другой относящейся к делу информации, обычно требуемый при рассмотрении кандидатуры человека для найма на работу.

Цель резюме - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить на личную встречу. Составляя резюме, необходимо делать акцент на те стороны личности, образования и трудовой деятельности, которые подходят под конкретную вакансию и конкретного человека. Именно по этой причине нет единого шаблона резюме.

Для кадрового специалиста, резюме – это отличная возможность «прочитать» кандидата еще до собеседования. Если приглашение на собеседование получить не удалось, значит, резюме по каким-то причинам не привлекло внимание работодателя. Единственный шанс преуспеть с помощью резюме - момент, когда его читают в первый раз. Как правило, на просмотр резюме затрачивается не более 2-3 минут. По мнению большинства работодателей, очень важно, чтобы информация в резюме была максимально полной и одновременно краткой, а главное, чтобы соискатель во время собеседования мог подтвердить все данные.

Резюме должно удовлетворять следующим требованиям:

Краткость – объем текста равен одной странице.

Уместность – пишите только о том, что имеет отношение к работе, избегайте ненужных деталей и подробностей.

Правдивость – предоставляйте только ту информацию, которую вы можете полностью подтвердить.

Позитивный характер – создавайте благоприятное впечатление, подчеркивайте положительные качества и сильные стороны, перечисляйте успехи.

Систематичность – излагайте информацию последовательно, не допускайте пропусков во времени.

Уникальность – пишите о том, что характеризует Вас как специалиста, отличает вас от большинства других кандидатов на должность.

Хороший стиль изложения – пользуйтесь точными формулировками, избегайте непонятных сокращений и жаргонизмов.

Грамотность.

Сопроводительное письмо к резюме – это документ, в котором можно в более свободной форме представить себя с наилучшей стороны и заинтересовать работодателя. Наличие сопроводительного письма к отклику на вакансию является дополнительным преимуществом соискателя при трудоустройстве.

Особенности составления резюме выпускника колледжа

В резюме должны быть указаны следующие данные:

1. Личные данные (ФИО, адрес, телефон, электронная почта).
2. Цель профессиональная (на получение какой работы вы претендуете и почему; не более 3-5 строк).
3. Опыт работы (обычно в обратном хронологическом порядке; целесообразно отметить практические навыки, полученные в период обучения).
4. Образование (можно сообщить о наградах, подчеркнуть изученные дисциплины, соответствующие профессиональной области, в которой вы предполагаете работать).
5. Дополнительная информация (семейное положение, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав; хобби следует упоминать только в том случае, если оно тесно связано с работой, которую вы стремитесь получить).
6. Рекомендации (ФИО специалиста, преподавателя, кто может вас порекомендовать работодателю, телефон. Информация указывается с согласия человека).
7. В разделе «Опыт работы» не бойтесь указывать непродолжительный опыт: даже если вы проработали всего 2-3 месяца, это надо отразить в резюме. Если опыта работы нет, укажите, где вы проходили практику и какую именно работу выполняли.

Видеорезюме - это видеоматериал, в котором изложена краткая биография кандидата, его профессиональные достижения, навыки и личностные особенности.

Примерный план видеорезюме:

- ☐ Приветствие.
- ☐ Ваше представление.
- ☐ Образование и практический опыт.
- ☐ Профессиональные навыки, умения, главные достижения.
- ☐ Что можете предложить компании.
- ☐ Прощание.

Советы по созданию видеорезюме:

- ☐ Максимальная продолжительность видеорезюме - 1 минута.
- ☐ Текст видеорезюме надо выучить, а не читать с листа.
- ☐ Перед съёмкой продумайте ваш образ.
- ☐ Позаботьтесь о заднем плане.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. Объясните, в чем заключаются трудности поиска работы выпускников колледжа.
2. Объясните преимущества молодых специалистов как потенциальных работников с точки зрения работодателя.
3. Перечислите причины отказа работодателя молодым специалистам в приеме на вакантное рабочее место.
4. Сформулируйте причины отказа молодых специалистов от предлагаемого рабочего места.
5. Сформулируйте, какие качества личности кандидата на вакантное место могут привлечь работодателя
6. Резюме
 - виды резюме
 - цели резюме

- требования, предъявляемые к резюме
- основные пункты написания.

Задание 1. По предложенному шаблону составить резюме выпускника колледжа по изучаемой специальности и сопроводительное письмо (Примеры готовых резюме: <https://disk.yandex.ru/d/WJ9Ed2URbXJHA?ncrnd=847706&status=ok&yqrid=2DVoOaxrD6m>)

Задание 2. Написать сопроводительное письмо к резюме

Задание 3. Обсудить готовые резюме, рассмотреть типичные ошибки.

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы.
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала.
3 («удовлетворительно»)	Наличие знаний и понимание основных положений темы, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов.
2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Практическая работа № 6

Тема. Разработка модели поведения при деловых переговорах (работа в малых группах):

- метод принципиальных переговоров
- эффективные тактики переговорного процесса
- особенности полемики в переговорном процессе
- ведущие факторы переговорного процесса
- некорректные переговоры и тактика борьбы с «трудным» противником

Цель: формирование практических навыков по использованию различных тактик проведения успешных переговоров, совместного решения проблем, умения отстаивать свою точку зрения

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

- 1.Повторить краткие теоретические сведения
2. Устно ответить на контрольные вопросы
3. Выполнить практические задания

Краткие теоретические сведения

Переговоры – это набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон. Правильно организованные переговоры последовательно проходят несколько этапов:

1. Подготовка к началу переговоров (до начала переговоров);
2. Предварительный выбор позиции (первоначальное заявление участников об их позиции в данных переговорах);
3. Поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов);

4. Завершение (выход из возникшего кризиса или переговорного тупика).

Тактики начала переговоров:

1. Оказание давления на оппонента с использованием тактики агрессивности – тактики наступательной позиции (предприятие «Восток» может заявить, что оно вообще не помнит, о чем идет речь, что сроки не оговорены, договора нет и т.д.. Предприятие «Запад» может потребовать немедленного возврата всей суммы, иначе по своим каналам информации пустит антирекламу предприятия «Восток», что приведет к разорению).

2. Достижение взаимовыгодного компромисса:

- маленькие уступки;
- установление предельных сроков нахождения решения;
- достижение небольшого доминирования через предоставление новых фактов (различных манипуляций).

3. Создание позитивных личных отношений:

- непринужденная дружеская атмосфера;
- содействие неформальным обсуждениям;

проявление заинтересованности в успешном завершении переговоров;

- демонстрация взаимозависимости;
- стремление не потерять «своего лица».

4. Достижение процедурной легкости:

- поиск новой информации;
- совместный поиск альтернативных решений.

Если переговоры происходят с участием посредника (ведущего, переговорщика), то посредник должен дать каждой стороне возможность высказаться и сделать все возможное, чтобы оппоненты не перебивали друг друга.

Ведущий определяет факторы сдерживания и управляет ими:

- допустимое время на обсуждение вопросов;
- последствия от невозможности прийти к компромиссу;
- предлагает способы принятия решений: простое большинство, консенсус (согласие, сочувствие, единодушие);
- определяет процедурные вопросы.

Третий этап переговоров состоит в поиске взаимоприемлемого решения; психологической борьбе; развитии тактик, которые были избраны ранее.

На этом этапе стороны проверяют возможности друг друга, реальность требований каждой из сторон и как их выполнение отразится на интересах другого участника. Оппоненты предоставляют факты, выгодные только им, заявляют о наличии у них всевозможных альтернатив. Возможны различные манипуляции и психологическое давление на противоположную сторону, попытки оказать давление на ведущего, захват инициативы всеми возможными способами.

Цель каждого из участников – соблюдение равновесия или добиться небольшого доминирования.

Задача посредника – увидеть и привести в действие возможные комбинации из интересов участников, способствовать внесению большого количества вариантов решений, направить переговоры в русло поиска конкретных предложений.

В случае, если переговоры начинают носить резкий характер, задевающий одну из сторон, ведущий должен найти выход из создавшегося положения.

Четвертый этап переговоров - завершение переговоров или выход из тупика.

К моменту завершения переговоров уже существует значительное количество различных предложений и вариантов, но соглашение по ним еще не достигнуто. Увеличивается напряженности (из-за ограниченности времени) и требуется принятие какого-то решения. Несколько последних уступок, сделанных обеими сторонами, могут спасти дело. Для конфликтующих сторон следует помнить, какие уступки не влияют на достижение их основной цели, а какие сводят на нет всю предыдущую работу.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. Подготовка и планирование переговоров.

2. Основные этапы процесса переговоров.

3. Тактика ведения переговоров в конкретной ситуации.

Задание 1. Как вы построите беседу в каждой предложенной ситуации

Ситуация №1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация №2. 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 №3. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация №4. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознали, что настроены, давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Задание 2. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

Характеристика игровой ситуации

Два предприятия «Запад» и «Восток» осуществляют совместную деятельность, которая основана на дружеских отношениях между руководителями. Существуют только устные договоренности при взаимных обязательствах. Три месяца назад предприятие «Запад» предоставило партнеру свой товар на реализацию с отсрочкой платежа. По договоренности оплата предполагалась хотя и с отсрочкой, но за весь товар одновременно. Предприятие «Восток» не стало заниматься реализацией товара, а уступило его предприятию «Юг» и тоже с отсрочкой платежа. Через некоторое время выяснилось, что у предприятия «Юг» появились финансовые трудности. Предприятие «Запад», узнав об этом, проявило беспокойство и потребовало у предприятия «Восток» возврата своего товара или денег, тем более что уже подошел срок платежа. Одновременно у предприятия «Запад» также появились финансовые трудности. Предприятие «Восток» проявило настойчивость и заставило предприятие «Юг» начать выплачивать деньги по мере реализации товара, но не стало переводить денежные средства на счет предприятия «Запад». На требования руководства предприятия «Запад» перевести на его счет причитающиеся средства руководитель предприятия «Восток» стал дружески успокаивать партнера: все будет нормально и пусть руководитель предприятия «Запад» не беспокоится. Однако предприятие «Запад» имеет свои обязательства перед другими предприятиями, срок оплаты которых уже наступил.

(Однозначного решения этой ситуации не существует, однако решение возможно путем грамотно построенных переговоров, но при определенных условиях: 1.Предприятия собираются и в дальнейшем сотрудничать и вести совместные дела; 2.Руководители предприятий хотят сохранить между собой дружеские отношения; 3.Составление письменных документов о дальнейшей деятельности; 4.Угроза разорения предприятия вследствие того, что другие предприятия не захотят иметь дело с необязательным партнером).

Порядок проведения

Группа делится на подгруппы: на четное количество, в зависимости от численности обучающихся. Каждой подгруппе выдается описание ситуации. В ходе работы по обсуждению ситуации преподаватель вместе с обучающимися определяет за какое предприятие будут выступать представители данной подгруппы.

Каждая подгруппа:

- заполняет для себя таблицу наиболее желательных и допустимых целей своего участия в переговорах;
- определяет способы давления на оппонентов;

- определяет тактику своего поведения на переговорах;
- определяет возможные последствия для предоставляемых предприятий, в случае поражения на переговорах.

Из состава каждой подгруппы выбираются представители (1-2 человека), которые предлагают и отстаивают свои позиции, пытаясь отстоять интересы своего предприятия. На этом этапе каждый из подгруппы должен быть в качестве переговорщика.

Обучающиеся под руководством преподавателя производят разбор достигнутых результатов: какая из сторон переговоров смогла реализовать свои интересы, за счет чего и каких приемов.

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы.
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала.
3 («удовлетворительно»)	Наличие знаний и понимание основных положений темы, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов.
2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Практическая работа № 7

Тема. Деловая игра «Собеседование при трудоустройстве». Имидж как часть самопрезентации. Анализ своих целей. Правильная самооценка (решение модельных ситуаций)

Цель: развитие навыков самопрезентации при прохождении собеседования. Отработка коммуникативных приемов, техник и методов, используемых в процессе самопрезентации

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1. Повторить краткие теоретические сведения
2. Устно ответить на контрольные вопросы
3. Выполнить практические задания

Краткие теоретические сведения

Существуют различные варианты собеседования:

по форме построения:

- Структурированное (вопросы задаются в определенном порядке, одинаковом для всех кандидатов на эту вакансию).

- Неструктурированное (вопросы задаются в произвольном порядке). по способу проведения:

по способу проведения:

- Телефонное интервью чаще всего носит характер «отсеивающего» собеседования и ведется по телефону.

- Личное собеседование проводится с глазу на глаз.

- Последовательное – предполагает серию разговоров с разными представителями компании.

- Панельное интервью проводит целая комиссия.

- Групповое собеседование ведется с несколькими кандидатами.

-Ассесмент предполагает практическое выполнение ряда заданий группой претендентов;

по целям и этапам отборочного процесса:

-Предварительное собеседование нацелено на отсев совершенно неподходящих кандидатов.

-Основное проводят с главными претендентами для выявления самых подходящих финалистов отбора.

- Завершающее собеседование предназначено для предложения работы успешному кандидату и окончательного обсуждения условий с этим конкретным человеком.

по содержанию и типу задаваемых вопросов:

-Стрессовое интервью определяет способность кандидата «держать удар».

-Блиц-встреча – проверка быстроты реакции, умения оперативно решать задачи.

-На ситуационном интервью вас попросят решить некие конкретные задачи (кейсы, упражнения), чтобы оценить уровень профессиональной подготовки.

-На проективном собеседовании предложат применить имеющийся опыт к новым обстоятельствам.

- Иногда используются также бланковое или компьютерное тестирование.

При подготовке к встрече с потенциальным работодателем важно ответить себе на следующие вопросы:

- ☐ Что я знаю о компании?
- ☐ Что я могу предложить компании?
- ☐ Какая от меня будет польза?
- ☐ Почему именно эта компания?
- ☐ С кем будет проходить собеседование?
- ☐ Что хочет услышать мой собеседник?
- ☐ Почему на вакантную позицию должны принять именно меня?

Чаще всего для подготовки используется следующий план:

1. Вступление: представление, установление невербального контакта.
2. Рассказ о себе: возраст, семья, образование, опыт работы, навыки, достижения.
3. Выделите, почему вас заинтересовала данная компания и вакансия.

Рекомендации для подготовки рассказа о себе:

- ☐ Ваш рассказ должен быть логичным и поступательным.
- ☐ По возможности используйте цифры, факты, подтверждающие вашу компетентность и успех.
- ☐ Не пересказывайте резюме (его уже изучили до встречи с вами).
- ☐ Употребляйте глаголы совершенного вида: разработал, внедрил, выполнил, создал, сделал, предложил, инициировал, наладил, организовал и др.
- ☐ Расскажите, почему вы хотите работать именно в этой компании, чем будете полезны, в чем ваше преимущество.

От чего стоит отказаться в самопрезентации:

- ☐ критики в адрес текущей компании, руководства и коллег;
- ☐ информации, что у вас недостаточно опыта и знаний, но вы быстро учитесь;
- ☐ подробного рассказа о личной жизни и увлечениях.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. Какую информацию нужно узнать о компании, прежде чем отправиться на собеседование?
2. Перечислите варианты собеседования.
3. Какие вопросы потенциальный работодатель может задать при собеседовании?
4. Какие вопросы рекомендуется задать кандидату при собеседовании?

Задание 1. Оценка качества самопрезентации

Задание выполняется в парах: «Соискатель», «Работодатель».

Инструкция «Работодателям»:

Использовать предложенный перечень вопросов (можно использовать свой перечень) при общении с «Соискателем»:

- Почему вы желаете работать именно в нашей компании?
- Работали ли Вы самостоятельно, приведите пример?

- Как Вы относитесь к тому, что придется выполнять дополнительную работу?
- Какими навыками Вы еще владеете? Что Вы еще умеете делать, что может быть использовано на нашем предприятии?
- Ваше семейное положение.
- Какую зарплату Вы хотели бы получать? Как Вы относитесь к тому, что у нас, возможно, будут перебои по выплате зарплаты?

По итогам собеседования сделать выводы:

- Сможет ли данный кандидат справиться с работой?
- Можно ли на него положиться, если будут колебания в зарплате?
- Хорошо ли представил свою квалификацию, опыт, навыки?
- Какие доводы и действия имели решающее значение?
- В ходе собеседования был ли напряжен, скован?
- Какой из этапов собеседования удался?

Инструкция кандидатам на вакансию:

Цель: Выгодно «продать себя», т.е. использовать аргументы, убедительно представить профессиональный опыт так, чтобы заинтересовать этой информацией работодателя; давать альтернативные предложения в ходе собеседования.

Примеры вопросов, которые кандидат может задать:

- Какие типичные задачи мне придется решать каждый день?
- Какие задачи мне придется решать эпизодически (иногда)?
- Какова численность и состав команды, в которой мне предстоит работать?
- Какие критерии успешности (KPI) используются в компании для оценки специалистов в данной должности?
- Какие результаты от меня ожидаются через месяц, полгода, год? По каким критериям меня будут оценивать?
- Какой график работы? Бывают ли переработки или плановые дежурства?
- Будут ли командировки? Куда и как часто?
- Как разрешаются противоречия в команде?

При подведении итогов ответить на вопросы:

- Что мешало «подать себя»?
- Чувствовал ли напряжение, скованность?
- Какой информации не хватало?
- Что было ценного для Вашего опыта в роли «кандидата»?
- Какой из этапов собеседования удался?

Задание 2. Ролевые ситуации при устройстве на работу

Цель. Оценить правильность представления наемного работника.

Вариант 1 Вы пришли на собеседование:

Кандидат: Петрова Надежда Ивановна.

Руководитель: Почему Вы выбрали именно эту вакансию, профессию. Фирму?

Кандидат: Сообщения знакомых, друзей, рекламные проспекты.

Руководитель: Какая должность специалиста Вам подходит для работы?

Кандидат: Бухгалтер, экономист.

Руководитель: Какое отношение Ваше образование и опыты в профессиональной деятельности имеют к данной работе?

Кандидат: Я окончила агротехнический техникум, отделение: Экономист, бухгалтер и хочу попробовать свои силы.

Руководитель: Почему Вы бы хотели работать именно по этой профессии?

Кандидат: Иметь возможность продвижения по служебной лестнице, повышать свое образование, инициативный, регламентированный труд в интересах фирмы и собственных интересах, творческая деятельность.

Руководитель: Какой общественной работой Вы занимались в техникуме?

Кандидат: Являлась членом молодежной организации, членом студсовета, отвечала за социальные вопросы деятельности.

Руководитель: Дайте оценку Ваших профессиональных знаний, умений, навыков.

Кандидат: Могу провести анализ баланса, ведение делопроизводства, заключение договоров, работа на компьютере, разработка бизнес-планов, составление отчетов и т.д.

Руководитель: Дайте оценку Ваших деловых качеств?

Кандидат: Деловитость, грамотность. Быстрое принятие решений, информированность, коммуникабельность, ответственность, самостоятельность, предприимчивость, трудолюбие, умение видеть перспективу.

Руководитель: Как Вы оцениваете свое здоровье?

Кандидат: Здорова. Самочувствие отличное, никогда не болею, занимаюсь спортом, работоспособность высокая, медицинские обследования подтверждают отличное здоровье.

Руководитель: Ваше увлечение (хобби).

Кандидат: Романы о любви, специальная литература, газеты, журналы. Кошки. Музыкальные концерты.

Руководитель: Ваше отношение к подаркам?

Кандидат: Подарки очень люблю, но могу принять их только от знакомых и проверенных людей.

Руководитель: Какие социальные гарантии Вы хотели бы иметь, работа на фирме?

Кандидат: Оплата больничных листов. Страхование жизни.

Руководитель: Дайте оценку ваших моральных качеств.

Кандидат: Воспитанность, выдержанность, доброжелательность, принципиальность, справедливость, честность.

Руководитель: Дайте критическую оценку Ваших недостатков.

Кандидат: Обидчивость, упрямство.

Кандидат: Могу ли я задать вопрос о потенциальной работе?

Руководитель: Да, можете.

Кандидат: Как примерно будет протекать мой рабочий день?

Руководитель: с 8-00 до 17-00.

Кандидат: Кто будет моим непосредственным начальником и можно ли с ним встретиться.

Руководитель: Сергеев Анатолий Юрьевич. И встретиться с ним желательно.

Кандидат: Какие программы обучения и подготовки предоставляются работодателем?

Руководитель: Возможность продолжения обучения, курсы повышения квалификации менеджера по управлению по президентской программе обучения.

Руководитель: **....какой ответ, по вашему мнению, должен дать Руководитель?**

(Вы устраиваете меня по результатам беседы и уверен, что Вы вполне подходите для этой работы. Дальнейшее оформление осуществляется в отделе кадров).

Вариант 2

Вас принимают на работу:

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование средне-техническое, не замужем.

Руководитель: Повод для трудоустройства

Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.

Руководитель: Ваше кредо.

Кандидат: Лишь бы зарабатывать побольше.

Руководитель: Почему Вы выбрали наше учреждение?

Кандидат: Проживаю в этом районе.

Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?

Кандидат: Что подвернулось, родители настояли.

Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.

Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.

Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?

Кандидат: Не требующую больших затрат сил, я творческая личность.

Руководитель: Ваши личные интересы.

Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.

Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в техникуме?

Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.

Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?

Кандидат: Не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.

Руководитель: Ваши главные цели в жизни.

Кандидат: Работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.

Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?

Кандидат: 80-100 тысяч рублей.

Кандидат: Хочу задать некоторые вопросы. В чем будут заключаться мои обязанности? Как будет организован мой рабочий день? Кому я буду подчиняться непосредственно?

Руководитель: **...какой ответ, по вашему мнению должен дать Руководитель?** (На все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания).

Задание 3. Решение модельных ситуаций

В жизни случаются различные обстоятельства, проведите свою самопрезентацию, исходя из заданных ситуаций.

Ситуация №1

По дороге на собеседование вас окатила машина из лужи грязной водой. Вам пришлось возвращаться домой и переодеться. А дома из официальной одежды больше дома у вас нет, есть только серый трикотажный костюм. Вы опоздали к назначенному времени, но пришли. Как можно сгладить сложившееся «отрицательное» впечатление менеджера?

Ситуация №2

С утра Вы готовились к собеседованию, но ближе к назначенному времени у Вас заболел живот. Вы выпили таблетки, но они быстро не помогают. Что Вы предпримете в данной ситуации?

Ситуация №3

У Вас есть особенность организма, Вы начинаете заикаться при сильном волнении. Как пройти собеседование и провести самопрезентацию так, чтобы у менеджера не сложилась «неправильное» впечатление?

Задание 4. Сказочная самопрезентация (работа в группах)

Группы должны выбрать карточки со сказочным персонажем и должностью, на которую он претендует, и провести самопрезентацию от имени этого персонажа. Время подготовки для группы – 5 минут.

Цель: угадать, что это за персонаж и его должность.

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы.
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала.
3 («удовлетворительно»)	Наличие знаний и понимание основных положений темы, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов.
2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Практическая работа № 8

Тема. Ролевая игра на отработку стратегии и тактики ведения телефонных переговоров

Цель: усвоение студентами основных положений теории переговоров и применение ее в практике переговорного процесса, отработка модели коммуникативного поведения при телефонном разговоре, развитие и коррекция связной речи через участие в диалоге

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1. Повторить краткие теоретические сведения
2. Устно ответить на контрольные вопросы
3. Выполнить практические задания

Краткие теоретические сведения

Основные правила ведения телефонных переговоров.

Телефонные переговоры – один из способов поиска работы, это удобная и эффективная форма предварительного общения с работодателем. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на авторитет фирмы, организации, которую они представляют.

Поэтапная реализация поискового звонка:

1. Уточните, туда ли вы попали, назовите организацию.
2. Поприветствуйте собеседника.
3. Представьтесь, назовите цель вашего звонка.
4. Используйте подготовленные рассказ о себе/об организации.
5. Продолжайте разговор.
6. Завершение разговора, подведение итогов.

Речевые правила и особенности телефонных разговоров:

- неправильно говорить: «Вам звонит Иванов», правильно «звонит»;
- формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.

Избегайте сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вычурности и манерности;

-особенно отчетливо произносите имена (собственные), числа, названия фирм, организаций. Если они сложны для восприятия на слух, произносите их по буквам;

-избегайте жаргонных выражений типа «добро», «идет», «привет», «лады», «ладушки», «пока», «о'кей».

Кроме этого примите во внимание следующее:

- *Старайтесь говорить более низким голосом, но не тихим.*
- *Говорите деловито, но не чопорно и не сухо.*
- *В Вашем голосе должны звучать бодрость и воодушевление.*
- *Окрасьте голос улыбкой.*
- *Изредка называйте собеседника по имени.*
- *Периодически подтверждайте, что Вы внимательно его слушаете.*
- *Не употребляйте слова-паразиты типа «гм», «ну», «вы знаете», «так сказать» и т.п.*
- *Не читайте текст по бумажке.*

После окончания разговора следует потратить 2-3 минуты на анализ содержания и стиля разговора.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. Что такое общение?
2. Назовите частные проявления делового общения.
3. Какова роль телефона в современной жизни?
4. В чем заключается искусство ведения телефонных разговоров?

Моделирование ситуации делового общения при поиске работы. Телефонный разговор
Задание 1.

1. Прочитайте предложенные диалоги по телефону. Как вы думаете, какое впечатление останется у клиента от разговоров, которые приведены ниже?
2. Найдите допущенные ошибки в общении по телефону.
3. Составьте правильные диалоги в соответствии с установленными правилами.

Вариант 1

Звонок в издательство «Издаем Вас».

Менеджер: - Да?

Клиент: - Здравствуйте, я хотел бы напечатать книги и листовки.

Менеджер: - У нас напечатать?

Клиент: - Возможно. Расскажите о ваших условиях и ценах?

Менеджер: - На сайте все написано.

Клиент: - Там нет цен и не указано, какое минимальное количество.

Менеджер: - Да? Ну, тогда приходите к нам в офис.

Клиент: - Зачем?

Менеджер: - Ну, листовки печатать! Напечатаете и узнаете, сколько стоит.

Вариант 2

В вашу юридическую контору поступил звонок от клиента по поводу некачественного составления договора.

Секретарь: - Здравствуйте.

Клиент: - Я жаловаться буду, вы мне договор плохой составили! Жаловаться буду.

Верните деньги.

Секретарь: - Я что ли вам договор составляла?

Клиент: - Где ваш начальник?

Секретарь: - Занят! (бросает трубку)

Вариант 3

В приемную генерального директора АО «Прометей» Виктора Сергеевича поступил звонок от начальника отдела маркетинга акционерного общества «Гелий» Петрова Петра Петровича по вопросу координации действий между организациями.

Секретарь: - Да?

Поставщик: - Здравствуйте, мне нужен Виктор Сергеевич, ваш генеральный директор.

Секретарь: - Его нет.

Поставщик: - А когда будет?

Секретарь: - Два часа.

Поставщик: - Так 14:00 уже было час назад.

Секретарь: - Будет через два часа (Бросает трубку)

Вариант 4

В фирму «Заря» позвонил коммерческий директор АО «Енисей» Иванов Иван Иванович, чтобы обсудить с директором данной фирмы условия охраны их фирмы.

Секретарь (С): - Слушаю

Абонент (А): - Я куда попал?

С: - А куда звоню?

А - Мне нужна фирма «Заря»

С - А кто это говорит?

А – Это фирма «Заря»?

С – Да, это фирма «Заря»

А – Мне нужен директор фирмы.

С – Кто спрашивает директора?

А – По делу.

С – По какому делу?

А – С кем я говорю?

С – С секретарем директора.

А – Соедините меня с директором.

С – Директора нет.

А - А когда он будет?

С – Не знаю.

А – На месте ли заместители?

С – Я не знаю. Звоните позже

Задание 2. Задание выполняется в парах.

Рассмотрите построение диалогов. Обсудите, какие ошибки в беседе были допущены?

Вариант 1

- Алло, я звоню по объявлению.

- По какому из объявлений?

- О работе.

- На какую вакансию?

- Кажется, менеджер. Вы не могли бы объяснить, что это такое и сколько платят?

Вариант 2

- Я по поводу объявления о работе.

- Пожалуйста, вышлите свое резюме на нашу электронную почту.

- А что мне написать?

- Где?

- В резюме.

Задание 3. Кейс - задание выполняется в парах.

Вариант 1

На предприятии есть вакансия, не требующая высокой квалификации, но при этом работодатель желает принять на работу сотрудника с опытом работы не менее 5 лет. Соискатель, выпускник колледжа текущего года, желает трудоустроиться на данную вакансию. Распределите в паре роли: «Соискатель», «Работодатель». Проиграйте телефонный звонок между Работодателем и Соискателем. Инициировал звонок Соискатель. Главная цель Соискателя - добиться приглашения на собеседование.

Задачи соискателя:

1. Кратко рассказать о себе

2. Выяснить условия работы, требования к кандидату.

3. Добиться приглашения на собеседование.

4. Уточнить все детали даты, места, времени и что необходимо для собеседования.

-Обсудите, какие сильные и слабые позиции проговаривал в ходе беседы Соискатель.

Вариант 2

Вам позвонил менеджер по персоналу крупной фирмы, в которую вы хотели бы трудоустроиться, получив Ваше резюме. Главной задачей менеджера является выявить и пригласить подходящего кандидата на собеседование.

Задача менеджера:

1. Рассказать о вакантной должности

2. Уточнить качества кандидата, его знания, умения и навыки на вакантную должность.

3. Пригласить на собеседование, назначив дату, время и место встречи.

Задание 4. Ситуационные задачи.

Ситуация №1. По роду деятельности Вам часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени. Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник недостаточно опытен в том, чтобы различить важную и второстепенную информацию.

Вопросы:

1. Как Вы поступите?

2. Какую информацию считать важной, а какую второстепенной?

Ситуация №2. Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной фирмы, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках.

Вопросы:

1. Как Вы постройте беседу с ней в следующий раз?

2. Что Вы предпримете, чтобы связаться с Вашим партнером?

Оценочный лист

	Критерии	Баллы	Комментарий
1	Приветствие (поздоровался, представился, названа цель звонка) +2балла Отсутствие приветствия, представления, цели -1балл		
2	Основной рассказ о кандидате/организации: - логичное и последовательное построение рассказа +1 балл; - выделены основные моменты (кратко, четко и по делу) +1 балл		
3	Четкая дикция +1 балл Невнятность речь -1 балл Умеренный темп +1 балл Слишком быстрый/слишком медленный темп речи -1 балл Хорошо слышно речь +1 балл Тихая/очень громкая речь -1 балл		
4	Коммуникативные навыки: - логичное и последовательное построение всего разговора +1 балл; - четко отвечает/задает вопросы, при необходимости уточняет +1 балл; - перебивает собеседника, грубит, - невнимательно слушает -3 балла		
5	Грамотная устная речь +1 балл		
6	Культура речи (вежливые слова, обращение к собеседнику и тп) +1балл		
7	Завершение разговора (вежливое прощание, уточнение информации) +1балл		
8	Цель достигнута (собеседование назначено) +3 балла		
	ИТОГО		

Критерии оценки:

«отлично» выставляется участникам игры, которые набрали в сумме от 12 до 15 баллов.

«хорошо» выставляется участникам, набравшим от 9 до 11

«удовлетворительно» от 6 до 8 баллов

«неудовлетворительно» менее 5 баллов

Практическая работа № 9

Тема. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

Цель: закрепление теоретических знаний и отработки навыков и умений, способности применять знания при решении конкретных коммуникативных задач

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1.Повторить краткие теоретические сведения

2. Устно ответить на контрольные вопросы

3. Выполнить практические задания

Краткие теоретические сведения

Конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных целей, действий, взглядов, интересов, стремлений различных людей. Конфликт – это осознаваемое противоречие между людьми, которое требует разрешения.

Причинами конфликта могут быть: индивидуально-личностные особенности партнера по общению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность и отсутствие желания трудиться, а также потеря интереса к работе. Главную роль в возникновении таких столкновений играют так называемые конфликтогены – слова, действия, могущие привести к конфликту. Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

- стремление к превосходству (прямые проявления превосходства, приказы, угроза, критика, насмешка, издевка, снисходительный тон, хвастовство, нарушение этики поведения, навязывание своих советов)
- проявление агрессивности (природная или ситуативная агрессивность от неприятелей, плохого настроения, фрустраций)
- проявление эгоизма

Конфликтный процесс и его последствия

Возможные этапы (или стадии) конфликта:

- 1) предконфликтная стадия (латентный этап);
- 2) стадия открытого конфликта;
- 3) стадия завершения конфликта;
- 4) постконфликтная стадия (этап нормализации отношений).

Пять основных стратегий разрешения конфликтов:

1. Приспособление (уступка) – это такой стиль поведения, который предполагает изменение своей позиции, перестройку своего поведения, сглаживание противоречий в ущерб своим собственным интересам.
2. Сотрудничество – это совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон.
3. Избегание – это уклонение уход от конфликта.
4. Соперничество (конкуренция) – это открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции.
5. Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Чтобы предотвратить возникновение конфликта необходимо:

- 1) не употреблять конфликтогенов, не говорить, не делать того, что может задеть, обидеть собеседника;
- 2) не отвечайте конфликтогеном на чужой конфликтоген: если не остановитесь сразу, то позднее сделать это будет практически невозможно – так стремительно нарастает сила конфликтогенов;
- 3) проявляйте эмпатию к собеседнику, поймите его состояние;
- 4) делайте как можно больше доброжелательных обращений к собеседнику: дружеская улыбка, поддержка, уважительное отношение, сочувствие, похвала и т.д.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. Что такое конфликт? Какую роль играет конфликт в жизни человека? Почему?
2. Какие виды конфликтов встречаются в профессиональной деятельности педагога?
3. Какие наиболее конструктивные способы выхода из конфликтных ситуаций вы знаете?
4. Как можно избегать конфликтных ситуаций? Достоинство выходить из конфликтов, если не удалось их избежать?

Задание 1. Посмотрите предложенный мультфильм «Конфликт» (по ссылке).

Ответьте на вопросы:

1. С чего начинается конфликт?
2. Какие ассоциации у Вас возникли во время просмотра фильма?

3. В чем суть конфликта?

4. Меняется ли ваше восприятие в конце фильма?

5. Что, по вашему мнению, пытался показать автор, какие ставил цели?

Задание 2. Ситуационные задачи (задание выполняется в группах).

По методу «мозгового штурма» продумайте, как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ.

Ситуация № 1.

Представьте ситуацию. Вы руководитель организации, две Ваши подчиненные сотрудницы в конфликте, это сказывается на работе всего офиса и настроении остальных сотрудников, Вам необходимо решить данную ситуацию. Как Вы поступите?

Ситуация № 2

Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия. Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 3

В фирме освободилось место заместителя директора. На это место претендуете вы и ваш коллега. Ваш руководитель не может выбрать из вас двоих. Каждый из вас выбирает свою линию поведения, чтобы добиться этой должности. Как Вы поступите?

Ситуация №4

Во время делового взаимодействия ваш подчиненный «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу плохо выполненной работы, и ушел, хлопнув дверью. Вы как руководитель, не можете позволить своему подчиненному так себя вести, поскольку это подрывает ваш авторитет. Как вы должны поступить?

Задание 3. «Достойный ответ». В конфликте мы часто слышим неприятные реплики в свой адрес. Культурный человек никогда не ответит грубостью на грубость, постарается сохранить достоинство.

Инструкция: вы получаете реплики, зачитываете их соседу по парте и постарайтесь дать на них достойный ответ, не унижая ни собеседника, ни себя.

Реплики:

1. Твои деловые качества оставляют желать лучшего.
2. У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
3. Ты никогда никому не помогаешь.
4. Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведёшь себя так, как будто ты самый главный здесь.
5. С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
6. Ты слишком много болтаешь ерунды.
7. Сначала говорить научись, а потом спорь.
8. Когда-нибудь твою голову посетают умные мысли?
9. Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
10. С таким человеком, как ты трудно найти общий язык.
11. Мне безразлично твоё мнение.
12. С тобой бесполезно договариваться о чём-либо. Ты всё равно всё забудешь.
13. Ты слишком плохо воспитана.
14. Почему ты на всех смотришь «волком»?
15. Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
16. Посмотри, на кого ты похожа!
17. У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
18. Ты как не от мира сего.
19. Что ты вечно на всех кричишь?

Задание 4. Упражнение «Стили поведения в конфликте»

Инструкция: на листах бумаги напишите номер пословицы и свое согласие/несогласие с высказыванием (+/-).

1. Худой мир лучше доброй ссоры

2. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит
3. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой
4. Кто спорит – тот ни гроша не стоит
5. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора
6. Кто сильнее, тот и прав
7. Слово «победа» может быть написано только на спинах врагов
8. Кто отступает, тот обращается в бегство
9. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные
10. Если мы не можем заставить другого думать, как мы хотим, нужно его заставить делать, как мы хотим
11. Лучше уступить, чем врагов себе нажить
12. Не подмажешь – не поедешь
13. Убивай врагов своей добротой
14. Лаковый теленок двух маток сосет, а упрямый – и одной
15. Если в тебя бросили камень – брось в ответ пушинку.
16. Рука руку моет
17. С паршивой овцы хоть шерсти клок
18. Ты – мне, я – тебе
19. Взаимные уступки прекрасно решают дело
20. Лучше синица в руках, чем журавль в небе
21. Ум хорошо, а два лучше
22. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить
23. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие
24. Чистосердечность, честность и доверие сдвигают горы
25. Копай без усталы и докопайся до истины

Затем проводится подсчет «плюсов»:

По результатам подводятся итоги:

1. Вопросы 1-5 – стиль уклонения («стиль страуса, черепахи»)
2. Вопросы 6-10 – стиль соперничества («стиль акулы»)
3. Вопросы 11-15 – стиль приспособления («стиль овцы, медведя»)
4. Вопросы 16-20 – стиль компромисса («стиль лисицы»)
5. Вопросы 21-25 – стиль сотрудничества («стиль совы»)

Задание 5. Прочитайте поэтическую драму К.И. Чуковского «Федорино горе». Рассмотрите и проанализируйте конфликтную ситуацию.

Алгоритм анализа

1. Участники (стороны) конфликта.
2. Объект притязаний сторон.
3. Декларируемые цели сторон (внешняя позиция).
4. Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция).
5. Изменения в процессе развития отношений, в частности:
 - Появление новых участников
 - Возникновение конфликтов внутри лагеря единомышленников
 - Изменение формулировки внешней позиции
 - Изменение в объекте конфликта
6. Оцените роль в данной истории самовара и тараканов. Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации героев сказки.

Задание 6. На ваш взгляд, что сложнее: не позволить эмоции завладеть вами или не позволить ей выплеснуться наружу? Почему? Свой ответ обоснуйте.

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы.
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала.
3 («удовлетворительно»)	Наличие знаний и понимание основных положений темы, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов.
2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Практическая работа № 10

Тема. Дискуссия на тему: «Критика в деловой коммуникации: плюс или минус?»

Цель: развитие умения отстаивать свое мнение и подбирать аргументы для определенной позиции, формирование навыков коммуникации, воспитание культуры поведения, толерантности.

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1. Изучить проблему.
2. Проанализировать различные точки зрения
3. Определить собственную позицию
4. Устно ответить на контрольные вопросы, подготовиться к обсуждению

Краткие теоретические сведения

Слово «критика» греческого происхождения и имеет несколько значений: а) обсуждение с целью дать оценку; б) отрицательное суждение с целью указания недостатков; в) проверка достоверности чего-либо.

Виды критики

☐ Позитивная критика всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предмет критики – дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал.

☐ Объективная критика опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечная цель критики:

– решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков. Критика должна быть щадящей!

☐ Разрушительная критика не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого, не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики.

☐ Конструктивная критика:

цель – совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика.

Как правильно критиковать?

1. Создать доброжелательную атмосферу в начале разговора.
2. Высказать критические замечания.

3. Осуществить «обратную связь», т. е. определить реакцию на критику.
4. Завершить критику, предложить возможную помощь, эмоционально поддержать: «Уверен, вы с этим отлично справитесь».

Позитивные установки на восприятие критики

- ☐ Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше. Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.
- ☐ Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.
- ☐ Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбой в работе.
- ☐ Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.

Вопросы для обсуждения:

1. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
2. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
3. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
4. Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?
5. Каковы психологические издержки критики?
6. Как вести себя, если критикуют вас?
7. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
8. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
10. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
11. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
12. Советы критикующему. Советы критикуемому.

Задание 1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Цель. Выработка обучающимися согласованного мнения и принятие группового решения

Ситуация №1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация № 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация №3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация №4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация №5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация №6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация №7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задание 2. Напишите примеры критических замечаний

- ☐ Критика-упрек:
- ☐ Критика-надежда:
- ☐ Критика-аналогия:
- ☐ Критика-похвала:
- ☐ Критика-сожаление:
- ☐ Критика-удивление:
- ☐ Критика-намек:
- ☐ Критика-замечание:
- ☐ Критика-предупреждение:
- ☐ Критика-требование:
- ☐ Критика-вызов:
- ☐ Критика-опасение:

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвовал в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Внес вклад в работу группы
4 («хорошо»)	Студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, но активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Внес вклад в работу группы
3 («удовлетворительно»)	Студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки. Не внес вклад в работу группы.
2 («неудовлетворительно»)	Студент выполнял роль наблюдателя. Не внес вклада в групповой ответ

Практическая работа № 11

Тема. Создание модели имиджа делового человека

Цель: закрепление теоретических знаний и отработки навыков и умений, способности применять знания при решении конкретных коммуникативных задач

Формируемые результаты: ОК 03-06

Время на выполнение работы: 2 часа

Порядок выполнения работы:

1. Повторить краткие теоретические сведения
2. Устно ответить на контрольные вопросы
3. Выполнить практическое задание

Краткие теоретические сведения

В наш технический век средства массовой коммуникации постепенно вытесняют живое общение, поэтому особенно важно умение понравиться людям, только после этого их можно в чем-то убеждать. Без привлекательного имиджа (т.е. умения душевно расположить к себе человека) этой проблемы не решить.

Выделяются две значительные функции имиджа:

Ценностная — связана с тем, что вокруг личности создается ореол привлекательности и эта личность становится социально востребованной, раскованной в проявлении своих лучших качеств — симпатии к окружающим, доброжелательности, терпимости и такта. В итоге человек становится гораздо увереннее в себе, всегда находится в приподнятом, «мажорном» настроении; Технологическая — созданный привлекательный образ позволяет быстро войти в нужную социальную среду, привлечь к себе внимание, установить доброжелательные отношения с окружающими. Аудиторию можно отвлечь от недостатков человека с помощью «правильных» макияжа, дизайна одежды, аксессуаров, прически и т.п. Привлекательный имидж невольно притягивает к себе людей.

Английское *image* означает «образ, изображение», но современное понятие «имидж» означает непосредственно или сознательно создаваемое визуальное впечатление о личности или социальной структуре.

Составляющие имиджа делового человека — это его внешний вид, речь, манеры, окружающие его люди и вещи, его деловые качества. У человека есть всего четыре секунды, чтобы произвести первое впечатление на партнера, и поэтому он должен показать себя так, чтобы сформировать у партнера свой положительный образ, иначе уже не придется рассчитывать на успех.

В деловом общении часто «по одежке встречают, а по уму провожают»: именно одежды начинается восприятие другого человека, после чего рождается эмоциональное отношение к нему, влияющее на общее впечатление о человеке, складывающееся в ходе дальнейшего общения.

Вопросы для закрепления теоретического материала:

1. На что и в какой степени мы обращаем внимание при первой встрече с человеком?
2. Какие выделяют закономерности формирования первого впечатления?
3. Какие знаки во внешности другого заставляют работать ту или иную схему формирования первого впечатления?
4. Какого человека мы считаем привлекательным?

Задание 1. Упражнение «Общественное мнение»

Человек, по долгу службы много времени проводящий в непосредственном общении с разными людьми и выступающий на публике, должен одеваться как можно более нейтрально, но при этом вызывать доверие.

- Какой цвет поможет с первого взгляда расположить к себе собеседника?

- Какие вещи у Вас должны быть обязательно?

- Как одеться так, чтобы выглядеть строго, элегантно, надежно, профессионально?

- В чем особенность вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

- 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, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 2. Упражнение «Гардероб делового человека».

- Какие формы выглядят жёстко и статусно, а какие мягко и романтично (рис.1)?



-Учитывая рекомендации, подумайте, какие варианты подойдут для следующих деловых целей:

- самопрезентация,
- участие в деловом совещании,
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории.
2. Приспосабливаться к стилю своей аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.
3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.
4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.
5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.
6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

Задание 3. Решение ситуационных задач

Ситуация №1. Наталья работает адвокатом в юридической компании. Ей нравится романтический стиль одежды, поэтому на работу она часто приходит в платьях с рюшами, воланами, бантами. Наталья любит яркую цветовую гамму. Даже зимой в офисе она носит сабо. У руководителя фирмы есть претензии к стилю одежды Натальи. Как вы думаете, кто прав в этой ситуации? Ваши рекомендации.

Ситуация №2. Олег работает в фирме финансовым консультантом. На работу он ходит в джинсах, кроссовках, свитере. Несмотря на то, что он является высококлассным специалистом, новые клиенты предпочитают обращаться за консультациями к менее опытному сотруднику Ивану. Коллега предпочитает деловой стиль. Как вы думаете, почему клиенты делают выбор в пользу Ивана. Дайте рекомендации Олегу.

Ситуация №3. Сергей Иванович много лет мечтал получить должность главного редактора одного крупного издания. Он тщательно подготовился к собеседованию, продумал свой образ и речь. Настал день собеседования. Сергей Иванович надел цветную рубашку с коротким рукавом, джинсы, кеды. На собеседовании он держался уверенно, однако в должности ему было отказано по причине неподобающего должности внешнего облика. Как вы думаете, какие ошибки внешнего имиджа допустил Сергей Иванович. Дайте свои рекомендации.

Задание 4. Представьте себе, что вы открываете свою компанию. Опишите, чем будет заниматься ваша фирма. Подумайте, какую цветовую гамму вы использовали для: а) оформления интерьера компании, б) логотипа, в) униформы персонала. Подробно опишите свой выбор, аргументируйте психологическими свойствами цвета и поставленными целями (чего вы хотите добиться)

Задание 5. Ответьте на вопрос: что необходимо для создания имиджа делового человека в вашей будущей профессиональной деятельности

Критерии оценки:

5 («отлично»)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы
4 («хорошо»)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала
3 («удовлетворительно»)	Наличие твердых знаний пройденного материала , изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов
2 («неудовлетворительно»)	Наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Рекомендуемая литературы

- 1.Иванова А. Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Иванова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2025. 187 с. (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13860-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/517647>
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2024. 319 с. (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16605-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/541306>
3. Русский язык и деловое общение: учебное пособие / Л. В. Гордеева, И. В. Журавлева, Т. Ю. Зотова, А. П. Суркова. Новокузнецк: КГПИ КемГУ, 2021. 135 с. - ISBN 978-5-8353-2490-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/293642>
4. Табак Л. В. Культура делового общения в профессиональной деятельности: учебное пособие / Л. В. Табак, Н. А. Суворова. М.: ФЛИНТА, 2022. 100 с. - ISBN 978-5-9765-4924-1. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/299264>

Дополнительные источники

- 1.Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - 2-е изд. М.: РИОР: ИНФРА М., 2018. 169 с. - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01461-5. -ISBN 978-5-16-011300-5. - Текст: разные средства доступа
2. Титов О. А. Русский язык и культура речи. Практикум по орфографии: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. А. Титов. 3-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2024. 129 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16254-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/530675>

Электронные издания

- 1.Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (<https://minobrnauki.gov.ru>)
- 2.Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>)
- 3.Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>)
- 4.Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>)
- 5.Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>)
- 6.Образовательный портал «Учеба» (<http://www.ucheba.com/>)