

Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение  
«Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными  
возможностями здоровья»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ «Ессентукский ЦР»

Е.В. Гогжаева

«25» августа 2025

Рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии  
протокол № 01 от «25» августа 2025.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОПД.02. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**  
**Профессия: 18103 Садовник**

**Ессентуки**  
**2025**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОПД.02. Деловая культура

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС. Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (программы повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области социальной сферы при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Деловая культура» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

**1.4. Освоение программы учебной дисциплины способствует формированию общих компетенций:**

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

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

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.

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

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося 17 часов.**

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>
в том числе:
практические занятия
контрольные работы
самостоятельная работа обучающегося (всего)

## 2.2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся
<b>Тема 1.</b> <b>Этическая культура</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	1. Общие сведения об этической культуре: понятие об этике, морали; «золотое» правило нравственности; категории этики; профессиональная этика; нравственные принципы.  <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> Работа с дополнительными источниками информации. Понятие о профессиональной этике. Понятие об этикете.
<b>Тема 2.</b> <b>Этикет и имидж делового человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	1. Деловой этикет и его принципы: виды и принципы этикета, основные заповеди делового этикета.
	2. Словесный этикет: обращения в официальных отношениях, приветствие, культура речи, требования к речи: тон, произношение, громкость, точность подбора слов.
	3. Культура телефонного общения: этика в диалоге по телефону, приглашение к телефону коллег.
	4. Этические нормы и правила деловой беседы: планирование, этапы деловой беседы, обращение к собеседнику, взгляд, интонация и мимика, использование нейтральных реплик, аргументирование своих доводов, законы аргументации и убеждения, рефлексивное и нереплексивное слушание, приемы рефлексивного слушания, техники общения: приемы «имя собственное», «золотые слова», «зеркало отношений», «терпеливый слушатель».
	5. Деловая переписка, этика деловой переписки, требования к тексту делового письма. Виды и функции визитных карточек;
	6. Интерьер и дизайн рабочего помещения; правила содержания рабочего помещения; 7. Имидж делового человека: основные требования к деловой одежде, принципы подбора гардероба деловых людей.

	8.	Составление резюме, соблюдая все требования письменного обращения.
	9.	Анализ правил и требований организации рабочего места.
	<b>10. Контрольная работа</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	
	<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>	
	Подготовить сообщение «Интерьер и дизайн рабочего помещения; правила содержания рабочего помещения портного»	
	Поиск информации и подготовка сообщения на тему «Этикет деловых отношений»	
	Подбор по журналам, каталогам и другим изданиям костюма, прически, макияжа с учетом вида профессиональной деятельности, индивидуальных особенностей личности, направлений современной моды.	
	Выбор и описание эстетического образа делового человека.	
	Проработать вопросы:	
	Эстетические требования к внешнему облику делового человека.	
	Эстетические требования к деловому костюму.	
<b>Тема 3. Психологические аспекты делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	1.	Общение - основа человеческого бытия: понятие общения; типы собеседников; формы и типы общения; функции и виды общения; структура общения; барьеры непонимания; механизмы восприятия; стороны общения: коммуникативная, перспективная и интерактивная.
	2.	Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие: три способа поведения человека.
	3.	Вербальные и невербальные средства общения; успех делового общения.
	4.	Определение типов собеседников в коллективе.
	5.	Анализ приемов и поведения, помогающих налаживать контакты с партнерами. Моделирование ситуаций способов поведения человека в процессе общения.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	

	<p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>          Подготовить сообщение на тему: «Комплименты», «Типы невербальных средств общения», «Аргументы», «Правила спора» и т.д.          Психологические основы общения.          Роль психологии в повышении культуры общения.          Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении.</p>
<p><b>Тема 4.          Основы психологии производственных отношений</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>
	<p>1. Понятие психологии; психология личности; психологические процессы и состояния в производственной деятельности;</p>
	<p>2. Познательные процессы: мышление, внимание, эмоции, способности, воображение; индивидуальность, личность, человеческие потребности.</p>
	<p>3. Эмоциональный мир личности. Характер и темперамент личности. Черты проявления характера человека.</p>
	<p>4. Анализ категорий этики (совесть, долг, честь, достоинство и т.д.), поддерживающих деловую репутацию.          Моделирование и анализ ситуаций «Преодоление психологических стрессовых ситуаций на рабочем месте».</p>
	<p><b>5. Контрольная работа</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>          Написать по выбору мини - сочинение на тему: «Основной девиз моей жизни», «Влияние характера на поступки», «Роль волевых качеств в жизни», «Влияние способностей в выборе профессии».          Подготовка докладов, рефератов, презентаций: «Культура делового общения в профессиональной деятельности».</p>
<p><b>Тема 5.          Конфликты в деловом общении.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>
	<p>1. Понятие, структура и классификация конфликтов. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах - кодекс поведения в конфликтах. Стратегия и правила</p>

		поведения в конфликтах.
	2.	Анализ простейших приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Моделирование конфликтных ситуаций. Анализ стратегии поведения в конфликтах. Показ презентации.
<b>Контрольная работа</b>		
<b>Итоговый контроль в форме зачета</b>		
		<b>Всего:</b>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методического материала: тестового материала, аутотренинга, ситуационных задач, практических упражнений.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедиа проектор, экран.

Функционирует библиотека, читальный зал с выходом в Интернет.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Шеламова Г.Н. Этикет делового общения: учеб. пособие для нач. проф.образования / Г.М.Шеламова. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 192 с.
2. Шеламова Г.Н. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; учеб. пособие для сред.проф.образования / Г.М.Шеламова. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 176 с.

Дополнительные источники:

1. Кошелева Т.А. Основы делового общения. Учебное пособие. – М. : Инфра-М, 2013. – 75 с.  
Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М. : Инфра-М, 2009. – 280 с.
2. Энциклопедия этикета. М.: Рипол классик, 2004;
3. Энциклопедия хороших манер. Санкт-Петербург: Диамант, 2003;
4. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1989.

**Интернет-ресурсы**

<http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html>

<http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm>.

[http://www.voppsy.ru/journals\\_all/issues/1995/952/952031.htm](http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/1995/952/952031.htm)

[http://www.pirao.ru/strukt/lab\\_gr/1\\_det\\_p.html](http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/1_det_p.html)

<http://humanities.edu.ru/db/msg/2429>

[www.e-xecutive.ru](http://www.e-xecutive.ru)

[www.manag.herzen.spb.ru](http://www.manag.herzen.spb.ru)

[php?topic=index](http://www.e-xecutive.ru/php?topic=index)

<http://umoman.ru/index>.

### 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения

(освоенные умения, усвоенные знания)

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;</li> <li>– пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>– передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>– принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li> <li>– поддерживать деловую репутацию;</li> <li>– создавать и соблюдать имидж делового человека;</li> <li>– организовывать рабочее место</li> <li>– преодолевать конфликтные ситуации</li> </ul>	<p>Практические занятия, тесты  Оценка результатов самостоятельной работы  Оценка выполнения и защиты самостоятельной работы  Оценка умения передавать информацию с соблюдением требований культуры речи  Оценка умения отстаивать свою точку зрения в корректной форме, приводить аргументы  Оценка умения создать имидж делового человека  Оценка организации рабочего места  Оценка выполнения индивидуального задания на умение моделировать деловую беседу  Наблюдение и оценка на практическом занятии  Тестирование,  Разрешение проблемных ситуаций</p>
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правил делового общения;</li> <li>– этических нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li> <li>– основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</li> <li>– форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способов аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>– составляющих внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;</li> <li>– правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения .</li> </ul>	<p>Оценка устного и письменного опроса на выявление знаний</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правил делового общения</li> <li>– этических норм взаимоотношений</li> <li>– техник и приемов общения</li> <li>– форм обращения, изложения просьб, способов аргументации в производственных ситуациях</li> </ul> <p>Оценка тестирования  Устный опрос, оценивание сообщений  Контрольные работы</p> <p>Итоговый контроль. Зачет по дисциплине</p>

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

## Паспорт комплекта оценочных средств (КОС)

### 1.1. Область применения

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме диф.зачета.

КОС разработаны на основании положений:

программы подготовки специалистов среднего звена учебной дисциплины Деловая культура

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1.	Диагностировать ТСЖ у лиц пожилого возраста и инвалидов с определением видов необходимой помощи
ПК 1.2.	Координировать работу по социально-бытовому обслуживанию клиента
ПК 1.3.	Осуществлять социальный патронаж клиента, в том числе содействовать в оказании медико-социального патронажа
ПК 1.4.	Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц пожилого возраста и инвалидов
ПК 1.5.	Проводить профилактику возникновения новых ТСЖ у лиц пожилого возраста и инвалидов
ПК 2.1.	Диагностировать ТСЖ семьи и детей с определением видов необходимой помощи
ПК 2.2.	Координировать работу по преобразованию ТСЖ в семье и у детей
ПК 2.3.	Осуществлять патронаж семей и детей, находящихся в ТСЖ (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж)
ПК 2.4.	Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации различных типов семей и детей, находящихся в ТСЖ
ПК 2.5.	Проводить профилактику возникновения новых ТСЖ в различных типах семей и у детей.
ПК 3.1.	Диагностировать ТСЖ у лиц из групп риска
ПК 3.2.	Координировать работу по преобразованию ТСЖ у лиц из групп риска
ПК 3.3.	Осуществлять патронаж лиц из групп риска (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж)
ПК 3.4.	Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц из групп риска
ПК 3.5.	Проводить профилактику возникновения новых ТСЖ у лиц из групп риска

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **овладеть**:

*общими компетенциями, включающими в себя способность*

<b>ОК 6.</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
<b>ОК 8.</b>	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

### 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке Знать:

1. правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
2. основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;
3. формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

4. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
5. составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и иное;
6. правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

**Уметь:**

1. осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

2. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3. передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
4. поддерживать деловую репутацию;
5. создавать и соблюдать имидж делового человека;
6. организовывать деловое общение подчиненных.

## 2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Содержание учебного материала по программе	Текущий контроль		Промежуточный контроль	
	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК
<b>Раздел 1. Введение</b>	Устный опрос	У1,У2,31, 32,ОК6,8	Диф.зачет	У1,У2,31, 32,ОК6,8
<b>Раздел 2. Психология общения.</b>	Устный опрос	У3,У4,33, 36,ОК8	Диф.зачет	У3,У4,33, 36,ОК8
<b>Раздел 3. Этическая культура</b>	Практическое занятие Контрольная работа	У5,У6,36, ОК6,ОК8	Диф.зачет	У5,У6,36, ОК6,ОК8
<b>Раздел 4. Эстетическая культура</b>	Практическое занятие Контрольная работа	У5,У6,36, ОК6,ОК8	Диф.зачет	У5,У6,36, ОК6,ОК8
<b>Раздел 5. Организационная культура</b>	Практическое занятие Контрольная работа	У1,У2,31, 32,ОК6,8	Диф.зачет	У1,У2,31, 32,ОК6,8

## 3. Комплект материалов для оценки уровня освоения умений и знаний

### 3.1. Комплект материалов для оценки уровня освоения умений и знаний для текущего контроля

#### Раздел 1. Введение

Проверяемые результаты обучения У1,У2,31,  
32,ОК6,8

#### Контрольные задания

##### Вопросы для самоконтроля

1. Что изучает дисциплина ОП.04. Деловая культура?
2. Сформулируйте цели изучения учебной дисциплины ОП.04. Деловая культура.
3. Сформулируйте задачи изучения учебной дисциплины ОП.04. Деловая культура.
4. Дайте определение понятию «культура».
5. Назовите и охарактеризуйте функции культуры.
6. Что изучает деловая культура?
7. Какие формы культуры существуют?
8. Каковы функции языка в общении?
9. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
10. Чем отличается научный стиль речи?
11. Чем отличается публицистический стиль речи?
12. Чем отличается разговорная речь?
13. Вспомните типы приема и передачи информации.
14. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
15. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и

приведите примеры из повседневной жизни.

16. Что означает выражение «читать человека»?
17. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
18. Назовите виды невербальных средств общения.
19. Почему важно понимать язык телодвижений?
20. Почему язык телодвижений неоднозначен?
21. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
22. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
23. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
24. Что означает организация пространственной среды?
25. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
26. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

## 2. Задания для размышления

### Вариант 1

1. Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

Творчество подобно приготовлению торта.

Творчество подобно падению в грязь.

Творчество подобно любви.

Творчество подобно починке протекающего крана.

Творчество подобно заточке топора.

2. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть.

Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что \_\_\_\_\_ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как \_\_\_\_\_ гнев.
3. Кран для \_\_\_\_\_ то же, что \_\_\_\_\_ для свободы.
4. Мой дом – это \_\_\_\_\_.
5. Моя работа – это \_\_\_\_\_.
6. Беспокойство – это \_\_\_\_\_.
7. Правда – это \_\_\_\_\_.
8. Власть – это \_\_\_\_\_.
9. Успех – это \_\_\_\_\_.
10. Счастье – это \_\_\_\_\_.
11. Любовь – это \_\_\_\_\_.
12. Идеалы – это \_\_\_\_\_.
13. Размышление – это \_\_\_\_\_.
14. Жизнь – это \_\_\_\_\_.

3. Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе

способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Чем пахнет слово «участвовать»?

Каково на ощупь число «семь»?

Какой вкус у голубого цвета?

Как выглядит идея свободы?

Какая форма у вторника?

Каков вкус радости?

### Вариант 2

1. Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что корабль поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

2. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.
3. Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность*.

### Вариант 3

1. Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут \_\_\_\_\_.

Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет \_\_\_\_\_.

Моя тревога \_\_\_\_\_ с каждым днем.

Площадь засоленных почв \_\_\_\_\_ с каждым годом.

(*возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться*)

2. Подберите синонимы к слову «сказал».

3. «Переведите» научнообразную фразу:

*Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).*

### Вариант 5

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

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

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

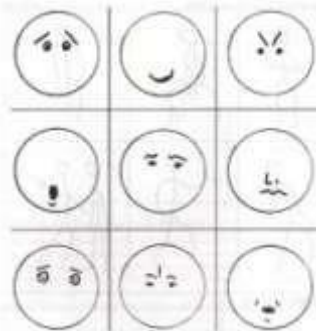
### Вариант 6

1. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

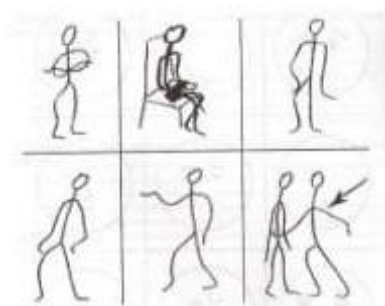
Результаты и ощущения обсудите в группе.

2. Ниже приведены рисунки, по которым можно догадаться о том, какую эмоцию они отображают.

Нужно назвать нарисованную эмоцию. Как легче догадаться об эмоции – по глазам или по нижней части лица?



3. По приведенным схематическим изображениям людей вспомните ситуацию, в которой партнер по общению занимал бы такую позу.



Опишите свои ощущения в первой колонке таблицы:

<b>Мои ощущения</b>	<b>Что может означать эта поза?</b>	<b>Согласен / не согласен. Почему?</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		

4. Заполните приведенную таблицу «Слова-барьеры»:

<b>Барьер</b>	<b>Как его применяли в мой адрес</b>	<b>Что я испытывал?</b>
Угрозы		
Слова-должники		
Похвала с подвохом		
Приказы		
Диагноз причин поведения		
Негативная критика		
Соревнование		
Успокаивание		
Совет не вовремя		
Оскорбление		
Смена темы		
Ялык		

## Вариант

---

1. Вам нужно взять в библиотеке четыре книги, а библиотекарь говорит, что одновременно на руки выдается не более трех.

---

2. Друг третий день подряд забывает принести твою тетрадку по литературе, и тебе грозит «двойка».

---

Оцените собственные высказывания и укажите, к какому типу они относятся: доминантному (говорящий человек ставит себя «выше» другого), недоминантному (говорящий человек ставит себя «ниже» другого), высказыванию «на равных».

1. Заполните таблицу, описывая свои впечатления от взаимодействия с людьми, общающимися в разных стилях:

Стиль общения	Пример	Моя реакция
Примитивный		
Деловой		
Манипулятивный		
Общение-диалог		

2. Придумайте ситуации, в которых заданный стиль общения является самым неподходящим.

Например:

1. Деловой стиль общения.

Дело на работе происходит. Директор разговаривает с заместителем:

- Иван Иванович, дайте мне бумаги, пожалуйста.

- Ой, Сергей Сергеевич, у вас клевый галстук!

2. Общение-диалог.

С другом разговариваем, обсуждаем новый фильм. Вдруг он говорит: «Ну-ка подвинься, очкарик!»

3. Манипулятивный стиль общения.

Олечка, ласточка, как здорово у тебя получается рисовать! Помоги мне нарисовать стенгазету!

В ответ на просьбу, выжидательно: «Знаешь, я сегодня себя неважно чувствую...»

4. Примитивный стиль общения.

Во дворе встречаются хулиган и девушка. Он ей говорит: «Ничего себе фря какая! Иди сюда», - а сам ее не знает. Они не знакомы, он прикалывается.

Задание. Какие стили общения у меня преобладают в общении

с друзьями \_\_\_\_\_

с родителями \_\_\_\_\_

с однокурсниками \_\_\_\_\_

с учителями \_\_\_\_\_

## Раздел 2. Психология общения.

Проверяемые результаты обучения У3, У4, З3,  
З6, ОК8

### 1. Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.
6. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
7. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
8. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
9. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Раскройте сущность каждого механизма.
10. Какие «виды» атрибуции вам известны?
11. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.
12. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкивались в повседневной жизни?
13. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
14. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

### 2. Задание для размышления

Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое - слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

### 3. Проверочный тест

1. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
  - а) этические нормы и правила;
  - б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
  - в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
  - г) все позиции верны;
  - д) все позиции неверны.
2. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
  - а) пунктуальности;
  - б) правильного выбора места проведения беседы;
  - в) интерьера помещения;
  - г) установления контакта с партнером;
  - д) первых фраз во время беседы;
  - е) использование обращения по имени;
  - ж) все ответы верны;
  - з) все ответы неверны.

## Раздел 3. Этическая культура

*Проверяемые результаты обучения* У5,У6,36, ОК6,ОК8

### 1. Вопросы для самоконтроля

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
6. Что означает слово «этикет»?
7. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

### 2. Задания для размышления

#### Вариант 1

Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?

#### Вариант 2

Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

#### Вариант 3

В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

#### Вариант 4

Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

#### Вариант 5

Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.

#### Вариант 6

Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

#### Вариант 7

Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом? Ответ поясните.

#### Вариант 8

Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.

#### Вариант 9

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»? (Ответ на данный вопрос найдите в философском словаре или учебнике по философии.)

### 3. Проверочные тесты

#### Вариант 1

1. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:

а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это

происходит часто».

2. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

---

---

3. Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом?

4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

а) «этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

5. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;

б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

6. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

---

---

7. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

---

---

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

---

---

## Вариант 2

1. Этикет - это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

3. Предупредительность - это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

5. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

6. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:

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

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

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

Типовые задания:

### **Карточка – задание к изучению раздела «Этика и культура поведения»**

1. Хорошее владение интонацией – это
2. Укажите недостаток дикции:
3. Сколько существует видов управленческих документов

4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

Карточка – задание

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений:
2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю):
3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять \_\_\_\_\_ всего выступления.
4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

Карточка – задание

1. Что не является ошибкой оратора:

2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают:
3. Что более важно в телефонном разговоре:
4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие

Карточка – задание

1. Сколько адресатов может содержать документ:
2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.
3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?
4. . Обязательными реквизитами приказа являются:

Карточка – задание

1. Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя:
2. Выберите верное утверждение:
3. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая»
4. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе

Карточка – задание

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом:
2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».
3. . Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».
4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется:

Карточка – задание

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели?»
2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий:
3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе:
4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с  
...

Карточка – задание

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись). С 2002 года по настоящее время работаю в ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw, PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организована, легко обучается, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»
2. Что не относится к обязательным реквизитам документа:
3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно...»
4. Дата документа является реквизитом

**Практические занятия**

Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Нейтральная тональность речевого общения в официальных организациях, учреждениях, на предприятиях.

### 1. Вопросы для самоконтроля

1. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
2. Какие виды вопросов вы знаете?
3. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
4. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
5. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
6. Как отвечать на некорректные вопросы?
7. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?
8. Почему по речи судят об общей культуре человека?
9. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

### 2. Задания для размышления

#### Вариант 1

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

- а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

#### Вариант 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

#### Вариант 3

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	

6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

### Вариант 4

Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

### Практические занятия

#### Культура телефонного диалога.

#### 1. Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
7. Как пригласить к телефону коллегу?
8. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
9. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

#### 2. Задания для размышления

### Вариант 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

### Вариант 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

### Вариант 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

### Вариант 4

Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»

д) «Куда я попала?»

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

## Вариант 5

При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

### Практические занятия

#### Создание и преодоление конфликтных ситуаций

##### 1. Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
3. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?
9. Раскройте содержание понятия «конфликт».
10. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
11. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
12. Что запрещено в конфликте?
13. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
14. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
15. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
16. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
17. Охарактеризуйте структуру переговоров?
18. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
19. Что такое «тактика ведения переговоров»?

##### 2. Задания для размышления

###### Вариант 1

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

###### Вариант 2

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

###### Вариант 3

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения». Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце

сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припав на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

12. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отраслевые ноу-хау и т.д.

### Раздел 3. Этическая культура

#### Самостоятельная работа

##### Отметка «3»

1. Дайте определение понятия «имидж».
2. Назовите основные составляющие имиджа.
3. Перечислите черты современного делового человека.
4. Дайте характеристику драматическому стилю в одежде.
5. Как вы понимаете словосочетание «корпоративная этика»
6. Нарисуйте словесный портрет, каким должен быть идеальный повар.
7. Назовите типичные ошибки в поведении поваров, барменов.

##### Отметка «4»

8. Докажите, что голос – это тоже часть имиджа.
9. Как вы понимаете выражение У. Джеймса: «Я есть то, чем признают меня окружающие».

##### Отметка «5»

10. Как вы понимаете следующий текст « У американцев и англичан указательный палец обозначает число 1, а большой палец – число 5. Вопрос – нужно ли человеку знать язык жестов и почему?
11. Назовите основополагающие ценности, на которых формируется корпоративная этика.

## Типовые задания – тесты

### Тема: «Деловой этикет и его принципы»

#### Тест № 1. Этикет делового общения

#### 1. Проверьте свои знания правил хорошего тона

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

- а) у того, кому представляют;
- б) у того, кого представляют.

2. Во время служебного разговора:

- а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
- б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
- в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

3. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:

- а) можете продолжить разговор сидя;
- б) должны встать и вести разговор стоя.

4. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:

- а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить;
- б) воздержитесь от курения до окончания разговора.

5. Длительность телефонного разговора определяет:

- а) позвонивший;
- б) тот, кому позвонили.

6. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

- а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;
- б) извинившись и объяснив причину, он может попросить закончить разговор.

7. Правила приличия требуют приходить в гости:

- а) точно в указанное время;
- б) за четверть часа до указанного времени;
- в) через полчаса после указанного времени.

8. Принимающий подарок должен:

- а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;
- б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;
- в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.

9. Право делать дорогие подарки имеют:

- а) сослуживцы;
- б) родственники и близкие люди;
- в) любой из приглашенных на торжество.

10. Надо ли приветствовать человека, которого вы не в первый раз встречаете в течение дня?

- а) да;
- б) нет.

11. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

- а) тот, кого представляют;
- б) тот, кому представляют.

12. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:

- а) должна встать со стула;

б) может не вставать.

13. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

а) да;

б) нет.

14. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

а) тот, кто звонил;

б) тот, кому звонил;

в) тот, кто младше по возрасту или положению.

15. Можно ли дарить цветы мужчине?

а) да, всегда;

б) да, если мужчина любит цветы;

в) нет, никогда.

16. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)?

- а) да, всегда;
- б) да, если вы — автор;
- в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.

17. Мужчине — руководителю организации можно подарить:

- а) набор галстуков;
- б) набор ножей;
- в) набор марочных вин;
- г) часы;
- д) золотую цепочку;
- е) запонки.

## ТЕСТ

### Тема: «Разговорный стиль»

**1. Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:**

- 1) передавать знания;
- 2) давать указания;
- 3) организовывать работу;
- 4) обобщать информацию;
- 5) убеждать людей.

**2. Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:**

- 1) общение;
- 2) обобщение;
- 3) сообщение;
- 4) объяснение;
- 5) убеждение.

**3. Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:**

- 1) монолог;
- 2) диалог;
- 3) полилог;
- 4) монолог, диалог и полилог;
- 5) монолог и диалог;

**4. Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:**

- 1) слова нейтральные книжные;
- 2) слова в переносном значении;
- 3) слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;
- 4) стандартные выражения;
- 5) составные термины;
- 6) книжные фразеологизмы;
- 7) эмоционально-оценочные слова.

**5. Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:**

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

**6. Что такое беседа? Выберите правильный ответ:**

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один

собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

**7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:**

- 1) 1)жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

**8. Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:**

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

**9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:**

- 1) строгость;
- 2) бесстрастность;
- 3) эмоциональность и свобода в выборе слов;
- 4) непринужденность.

**10. Что характерно для деловой беседы?**

- 1) не требует специальной подготовки;
- 2) выслушивание собеседника и реакция на них;
- 3) требует тщательной подготовки;
- 4) собеседники могут проявлять агрессивность.

## Раздел 4. Эстетическая культура

Проверяемые результаты обучения У5,У6,36, ОК6,ОК8

### 1. Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятия «эстетика».
2. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
3. Что означает «быть элегантным»?

### 2. Задания для размышления

#### Вариант 1

Ф.М. Достоевский сказал о том, что красота спасет мир. Как вы понимаете данное высказывание?

#### Вариант 2

Человек стремится к красоте. Он любит закат и восход солнца, лунной дорожкой на море; человек украшает свою одежду, внешний вид, создает интерьер своего быта. Нет такого народа, который бы не испытывал чувства прекрасного, поскольку человек обладает способностью находить и ценить красоту.

Вспомните и запишите моменты, когда вы подумали или сказали: «Как красиво!»

### Вариант 3

С точки зрения эстетических категорий проанализируйте какой-либо роман, мюзикл, кинофильм, спектакль и т.п., привлечший ваше внимание.

### Вариант 4

**Проанализируйте, используя ваши знания о цвете, свое настроение в домашней обстановке, на производственной практике, в учебных аудиториях и мастерских. Как можно объяснить взаимосвязь цвета и настроения?**

### Вариант 5

Поразмышляйте, какие эстетические способности и почему вы хотели бы использовать в будущей работе, профессии?

### Вариант 6

По вашему мнению, может ли человек прожить жизнь без произведений изобразительного искусства? Опишите преимущества и недостатки такой жизни.

### Вариант 7

Как вы считаете, нужно ли спорить об эстетических и художественных вкусах? Докажите свою позицию.

## Раздел 5. Организационная культура

Проверяемые результаты обучения У1, У2, З1, З2, ОК6, 8

### 1 вариант

1. *Какая из сторон общения характеризуется следующим определением:* «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

2. *Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:*

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

3. *Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации.*

Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

4. *Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:*

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

5. *Кинесика изучает:*

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

6. *Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?*

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

7. *Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:*

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

8. *Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:*

- а) сентиментальным;
- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

9. *Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:*

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

10. *В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику.*

Это:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

11. *Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:*

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

12. *Жест закрытости проявляется обычно в позиции:*

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

13. *Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:*

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

14. *Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:*

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;

в) руки на бедрах.

*15. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:*

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

16. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;

- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- в) прикрытие рта ладонью.

17. *Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:*

- а) открытости;
- б) готовности;
- в) защиты.

18. *Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:*

- а) боязливого;
- б) уверенного;
- в) покорного.

19. *Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?*

- а) отсутствие интереса;
- б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
- в) недостаток уверенности.

20. *Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:*

- а) смирение, покорность;
- б) страх;
- в) сомнение;
- г) переоценку;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

21. *Укажите правильный ответ. При удивлении:*

- а) брови подняты;
- б) глаза широко открыты;
- в) рот приоткрыт;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

22. *Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:*

- а) желание действовать активно;
- б) критическое оценивание;
- в) задумчивость.

23. *Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:*

- а) вовлеченность в проблему;
- б) доверительность и согласие;
- в) смущение и неуверенность.

24. *Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:*

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

## Вариант 2

1. Аргументы применяют с целью:
2. а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательств своего превосходства; в) уговоров партнера что-либо сделать.
3. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:  
а) с позиции говорящего (аргументирующего);  
б) с позиции лица, принимающего решение;  
в) всеми участниками беседы. *Комплимент и лесть* — это одно и то же? а) да; б) нет.
4. Сильные аргументы лучше приводить:  
а) только в конце диалога;  
б) в середине диалога;  
в) в начале диалога;  
г) в начале и конце диалога.
5. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:  
а) информация, которая находится с края — «эффект края»;  
б) информация, приводящая к двусмысленности;  
в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;  
г) большой объем информации;  
д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;  
е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.
6. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:  
а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;  
б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;  
в) небрежность и неточность формулировок;  
г) внимание к невербальному поведению партнера;  
д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;  
е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.
7. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?  
1-в. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.  
2-а Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.  
3-б. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.  
4-г Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.  
5-д Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
8. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:  
а) многословие одного из партнеров;  
б) коммуникативные барьеры;  
в) личностно-индивидуальные особенности партнера;  
г) бестактность;  
д) неконтролируемость эмоционального состояния;  
е) все ответы верны;  
ж) все ответы неверны.

9. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

10. *Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

11. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1-а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2-б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

12. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

13. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1-г. Открытая борьба за свои интересы.

2-а. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4-б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5-д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

14. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

15. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

16. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

17. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;

- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

18. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера. 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

#### ***4. Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине Деловая культура***

**1. Какие определения по смыслу соответствуют:**

- а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:
  1. сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно ( г);
  2. яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей ( а);
  3. длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека ( в);
  4. явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе ( б).

**2. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:**

1. астенические;
2. стенические.

**3. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:**

1. холерик;
2. сангвиник;
3. флегматик;
4. меланхолик.

**4. Волевые действия проявляются в умении:**

1. контролировать проявление своих эмоций;
2. сдерживать себя;
3. все ответы верны;
4. все ответы не верны.

**5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:**

1. энергичность;
2. выдержанность;
3. переменность настроения;
4. сосредоточенность внимания;
5. общительность;
6. подвижность;
7. порывистость в движениях;
8. ровное и спокойное настроение;
9. возбужденное состояние;
10. невыразительность речи;
11. быстрая приспособляемость к новой обстановке;
12. громкая речь.

**6. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям:**

а) холерик, б) флегматик, в) сангвиник, г) меланхолик:

1. склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений ( б );
2. Энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству ( а );
3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость ( г );
4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач ( в ).

**7. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:**

**1. свойства темперамента;**

**2. проявление эмоций;**

3. волевые черты характера;

4. все ответы верны;

5. все ответы не верны;

**8. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений – это:**

**1. настойчивость;**

**2. самостоятельность;**

3. исполнительность

9. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась. Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

10. Сформулируйте условия необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.

11. В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?

12. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

**б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;**

в) партнер слышит только то, что хочет услышать;

г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

14. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

**в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;**

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

15. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию;

б) «нерефлексивному» слушанию?

1.-б Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2-а. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

16. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;

**б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;**

в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

**г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.**

17. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1-г. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

2-б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3-а. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4-в. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

18. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

а) выяснение;

б) перефразирование;

**в) резюмирование;**

г) отражение чувств.

19. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

**б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;**

**в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;**

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

20. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1-г. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2-в. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3-б. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4-а. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

**б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;**

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

**г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».**

22. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. *Комплимент* и *лесть* — это одно и то же?

а) да;

**б) нет.**

23. В результате применения приема «золотые слова»:

а) возникают положительные эмоции у собеседника;

- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

24. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

а) реальные (объективные) достоинства собеседника;

б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

25. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

а) «золотые слова»;

б) «зеркало отношений»;

в) «терпеливый слушатель».

26. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности

**Критерии оценивания самостоятельных работ (виды, формы контроля, методические рекомендации)**

Виды самостоятельной работы:

- подготовка устных сообщений, докладов;

- написание рефератов, мини-сочинений, конспектов, рефератов;

Формы контроля самостоятельной работы:

- проверка (защита, отчет);

Методические рекомендации к организации самостоятельной работы (требования, правила выполнения и оформления, алгоритм выполнения, срок сдачи, критерии и показатели оценивания)

Общие требования к оформлению письменных работ

Для написания самостоятельной работы лучше использовать листы писчей бумаги стандартного формата А-4. Текст следует писать на одной стороне листа, который должен иметь поля: 3 см с левой стороны, 1 см с правой стороны, а верхнее и нижнее поля по 2 см ( это придает работе аккуратный вид и удобно при сшивании листов). Текст работы может быть написан от руки или отпечатан. Все фотографии, рисунки, схемы, карты ( если они необходимы и дополняют текст) выполняет сам автор.

Не следует использовать при оформлении работы иллюстрации, вырезанные из книг, журналов, открытки, марки и др. Не должно быть украшательства. Это считается признаком «дурного тона» и не допускается в научных работах любого уровня. Работа должна быть сброшюрована или переплетена. Возможно выделение текста более жирным шрифтом. Нумерация идет с цифры 2.

В начале работы должно быть оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам. Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая.

В конце работы обязательно следует привести список информационных ресурсов.

### Требования к написанию реферата

1. Требования к оформлению титульного листа.

В верхней части листа указывается название учебного заведения ( в правом верхнем углу), в центре – тема реферата, ниже темы справа – Ф.И.О. обучающегося, номер группы, внизу – город

2. Оглавление.

3. Следующим после титульного листа должно идти оглавление. Реферат следует составлять из четырех основных частей: введения, основной части, заключения и списка литературы.

4. Основные требования к введению.

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата, которая может рассматриваться в связи с невыясненностью вопроса в науке, с его сложностью для изучения. А также в связи с многочисленными вопросами и спорами, которые вокруг него возникают. В этой части необходимо показать. Почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение. Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы. Объем введения составляет не более 2-3 страниц.

5. Требования к основной части реферата.

Основная часть реферата содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы. Средний объем основной части реферата 10-15 страниц. Материал должен быть распределен на главы или параграфы. Необходимо сформулировать их название и соблюдать логику изложения. Основная часть реферата кроме содержания, выбранного из разных источников, должна включать в себя собственное мнение учащегося и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты.

6. Требования к заключению.

Заключение – часть реферата, в котором формулируются выводы по параграфам или главам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей (или цели). Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из основной части. Объем заключения 2-3 страницы.

7. Основные требования к списку литературы.

Источники должны быть перечислены в алфавитной последовательности (по первым буквам фамилий авторов или по названию сборников). Необходимо указывать место издания, название издательства, год издания.

Реферат должен быть предоставлен на рецензию не позднее, чем за неделю до защиты.

### Как составлять конспект или план к тексту учебника.

1. Прочитайте параграф медленно по абзацам или смысловым фрагментам текста.

2. Вычленили в прочитанном существенное, для этого решите, как можно было бы озаглавить текст абзаца.

3. Перескажите существенную часть изложенного в тексте своими словами.

4. Запишите кратко содержание текста. Писать следует четко, аккуратно, применяя общепринятые сокращения и обозначения. В конспект могут быть включены рисунки опытов, приборов с поясняющими записями к ним, заменяющие текст схемы и таблицы. Дополнительные примеры и выводы.

5. Познакомьтесь с заданиями, помещенными в тексте или в конце параграфа, и мысленно решите, готовы ли вы к их выполнению, что нужно еще раз посмотреть в тексте или уточнить у учителя.

Объем конспекта зависит от его вида: сжатый – 1/5 текста, подробный – 1/3 текста. Конспект лучше размещать на развернутом двойном листе тетради, тогда им будет легко пользоваться.

### Требования к написанию конспекта.

1. Определи цель составления конспекта.

2. Внимательно ознакомься с произведением.

3. Конспект следует писать от имени составителя.

4. После цитат нужно указывать страницу произведения.

5. Выделяй слова, фразы, абзацы.

6. Не искажай мысль автора.

7. Конспект пиши четко и разборчиво.

8. В конспекте выделяй главное.

Правила конспектирования.

- Сделать в тетради для конспектов широкие поля.
- Написать исходные данные источника, конспект которого будет составляться.

- Прочитать весь текст или его фрагмент – параграф, главу.
- Выделить информативные центры внимательно прочитанного текста.
- Продумать главные положения, сформулировать их своими словами и записать.
- Подтвердить отдельные положения цитатами или примерами из текста.
- Можно выделять фрагменты текста, подчеркивать главную мысль, ключевое слово, используя цвета маркеров.
- Активно использовать поля конспекта: на полях можно записывать цифры, даты, место событий, незнакомые слова, возникающие в ходе чтения вопросы, дополнения из выступлений сокурсников, выводы и дополнения преподавателя. Кроме того, на полях проставляют знаки, позволяющие быстро ориентироваться в тексте, например: ! – важно; etc – и т.д.; ex – например; ? –

сомнение, вопрос; NB- важный теоретический материал; PS - выучит; и после; Δ - ново; др.приписка, написанная

- Вносить в конспект во время семинарских занятий исправления и уточнения.
- Объем конспекта должен превышать одну треть исходного текста.

#### Правила написания доклада (сообщения)

1. По карточке в библиотеке выбери литературу по теме.
2. Изучи литературу, составь план отдельных разделов.
3. Составь план доклада (систематизация полученных сведений, выводы и обобщения).
4. При оформлении доклада используй рисунки, схемы и др.

Время для зачитывания доклада – 5 минут, для выступления с сообщением – 3 минуты.

#### Требования к написанию мини-сочинения:

План

- I. Вступление (введение).
- II. Основная часть.
- III. Заключение.

#### Содержание мини - сочинения оценивается по следующим критериям:

соответствие работы обучающегося теме и основной мысли;

полнота раскрытия темы;

правильность фактического материала;

последовательность изложения;

самостоятельность суждений. Задание для проведения промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие «культуры». Формы культуры.
2. Область эстетической деятельности человека.
3. Эстетическое воспитание и эстетический вкус.
4. Социальные нормы и их основные функции.
5. Профессиональная этика.
6. Нравственные и этические принципы общения.
7. Внешний вид работника.
8. Особенности делового общения.
9. Вербальное и невербальное общение.
10. Этикетные формы обращения в деловом общении.
11. Конфликт и его структура.
12. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликте.
13. Стратегия поведения в конфликте.
14. Понятие стресса и причины появления стресса.
15. Профилактика стресса.
16. Взаимосвязь конфликта и стресса.
17. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность.
18. Речевой этикет в деловом общении.
19. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.
20. Культура телефонного общения.

### **Билеты для дифференцированного зачета**

#### **БИЛЕТ № 1**

1. Понятие «культуры». Формы культуры.
2. Дайте определение понятию «вербальная коммуникация».

#### **БИЛЕТ № 2**

1. Область эстетической деятельности человека.
2. Дайте определение понятию «деловой протокол».

#### **БИЛЕТ № 3**

1. Эстетическое воспитание и эстетический вкус.
2. Дайте определение понятию «имидж».

**БИЛЕТ № 4**

1. Социальные нормы и их основные функции.
2. Дайте определение понятию «конфликт».

**БИЛЕТ № 5**

1. Профессиональная этика.
2. Дайте определение понятию «конфликтогены».

**БИЛЕТ № 6**

1. Нравственные и этические принципы общения.
2. Дайте определение понятию «манеры».

**БИЛЕТ № 7**

1. Внешний вид работника.
2. Дайте определение понятию «межличностные отношения».

**БИЛЕТ № 8**

1. Особенности делового общения.
2. Дайте определение понятиям «мимика», «жесты», «пантомимика».

**БИЛЕТ № 9**

1. Вербальное и невербальное общение.
2. Дайте определение понятию «мораль».

**БИЛЕТ № 10**

1. Этикетные формы обращения в деловом общении.
2. Дайте определение понятию «невербальная коммуникация».

**БИЛЕТ № 11**

1. Конфликт и его структура.
2. Дайте определение понятию «общение».

**БИЛЕТ № 12**

1. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликте.
2. Дайте определение понятию «профессиональная этика».

**БИЛЕТ № 13**

1. Стратегия поведения в конфликте.
2. Дайте определение понятию «стресс».

**БИЛЕТ № 14**

1. Понятие стресса и причины появления стресса.
2. Дайте определение понятию «темперамент».

**БИЛЕТ № 15**

1. Профилактика стресса.
2. Дайте определение понятию «эстетика».

**БИЛЕТ № 16**

1. Взаимосвязь конфликта и стресса.
2. Дайте определение понятию «эстетическое воспитание».

**БИЛЕТ № 17**

1. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность.
2. Дайте определение понятию «эстетический вкус».

**БИЛЕТ № 18**

1. Речевой этикет в деловом общении.
2. Дайте определение понятию «этика».

**БИЛЕТ № 19**

1. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.
2. Дайте определение понятию «этика делового общения».

**БИЛЕТ № 20**

1. Культура телефонного общения.
2. Дайте определение понятию «этикет».

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

## 5. Информационное обеспечение обучения

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

### Основные источники:

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : Юнити-Дана, 2008. - 432 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83251>

2. Хлюстова, Т.В. Культура речи в официально-деловой сфере: учебное пособие / Т.В. Хлюстова. - М.: Издательство РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, 2010. - 63 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145041>

3. Культура научной и деловой речи : учебное пособие / . - Новосибирск : НГТУ, 2013. - Ч. I. Нормативный аспект. - 76 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228788>

#### Дополнительные источники:

1. Культура научной и деловой речи. Учебное пособие для студентов-иностранцев / М.Б. Будильцева, И.Ю. Варламова, Н.С. Новикова, Н.Ю. Царёва. - М. : Российский университет дружбы народов, 2013. - 240 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226457>

2.Рязапова, Л.З. Культура речи : учебное пособие / Л.З. Рязапова, Н.К. Гарифуллина, Г.С. Гаязова ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». - Казань : Издательство КНИТУ, 2013. - 144 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270251>

3.Попова, Т.В. Культура научной и деловой речи : учебное пособие / Т.В. Попова, Т.В. Лысова. - М. : Флинта, 2011. - 79 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83385>

#### Словари и справочники:

1.Тезаурус социологии Тематический словарь-справочник / под ред. Ж.Т. Тощенко. - М. : Юнити- Дана, 2013. - Книга 2. Методология и методы социологических исследований. - 416 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118972>

#### Журналы и периодические издания:

1.Культура. Наука. Интеграция / под ред. Н.Ю. Скрыбина - Ростов-н/Д : Южный федеральный университет, 2012. - № 2(18). - 153 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145101>

2.Известия Уральского федерального университета. Серия 1: Проблемы образования, науки и культуры / - Екатеринбург : Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина, 2013. - № 3(116). - 182 с.: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232900>

#### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы Справочно-правовые системы

1. Гарант
2. Консультант Плюс

#### Интернет-ресурсы

1.Электронно-библиотечная система «[Университетская библиотека онлайн](http://www.biblioclub.ru/)» // [www.biblioclub.ru/](http://www.biblioclub.ru/). 2.Электронно-библиотечная система «Издательства «Лань» [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)