

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 9 от 21 марта 2026 г.*

Кафедра специальных дисциплин СПО

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»**

Профессия 46.01.03 Делопроизводитель

**УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A9E2DAF91A2F57E988B751E574CFCC
Владелец: Бучаев Ахмед Гамидович
Действителен: с 23.09.2025 до 17.12.2026

Составитель – Абдуллаева Эльмира Магомедовна, старший преподаватель кафедры специальных дисциплин СПО ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Дибирова Мадина Магомедрасуловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.01 «Деловая культура» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 Делопроизводитель, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 ноября 2023 г., № 857, в соответствии с приказом Минпросвещения России 24.08.2022 г., № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования».

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.01 «Деловая культура» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru.

Абдуллаева Э.М. Фонд оценочных средств дисциплины ОП.01 «Деловая культура» для профессии СПО 46.01.03 Делопроизводитель. – Махачкала: ДГУНХ, 2026. – 107 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2026 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии 46.01.03 Делопроизводитель, Абдуллаевой Э.М.

Одобен на заседании кафедры специальных дисциплин СПО ДГУНХ, 24 февраля 2026 г. протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	8
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	8
2.2. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на различных этапах их достижения по видам оценочных средств.....	10
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины при дифференцированном зачете (<i>зачете с оценкой</i>).....	14
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	15
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	15
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	96
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	105
Лист актуализации фонда оценочных средств дисциплины ОП.01 «Деловая культура».....	107

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине ОП.01 «Деловая культура» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (далее – ППКРС) по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

Для формирования, контроля и оценки результатов освоения дисциплины ОП.01 «Деловая культура» разработана система оценочных мероприятий, учитывающая требования федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (ФГОС СОО) и федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО).

ФОС по дисциплине ОП.01 «Деловая культура» включают в себя: перечень планируемых результатов освоения дисциплины; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППКРС методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций.

ФОС сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество фонда оценочных средств в целом, обеспечивающего получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

І. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель дисциплины

Целью дисциплины ОП.01 «Деловая культура» является формирование у обучающихся системы знаний, профессиональных компетенций и навыков, необходимых для эффективного делового общения, соблюдения норм этикета, ведения корреспонденции и успешного взаимодействия с партнерами в профессиональной сфере.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

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

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

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

- правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению;
- психологические основы общения;
- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных;
- нормы речевого этикета в деловом общении.
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;
- правила организации рабочего места.

1.3 Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины ОП.01 «Деловая культура» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование компетенции</i>
ОК	Общие компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.5 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и формулировка компетенции	Компонентный состав компетенции	
	Уметь	Знать
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	У1: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; У2: применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; У3: передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; У4: поддерживать бесконфликтное общение в коллективе.	З1: правил делового общения; З2: этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами; З3: основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения; З4: форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; З5: источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; З6: особенности делового стиля и имиджа делового человека; З7: правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой		

грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируем ые темы дисциплины	Код контрол ируемой компете нции	Планируемые результаты освоения дисциплины, характеризу ющие этапы формировани я компетенции	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
Основы деловой культуры					
1.	Тема 1.1. Кодекс профессиональ ной этики	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа; Написание эссе.	Вопросы по дифференцирован ному зачету №1-3 Кейс-задание: «Конфликт интересов и этика коммуникаций»
2.	Тема 1.2. Вербальные средства и невербальные средства коммуникации	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа; Написание презентации.	Вопросы по дифференцирован ному зачету №4- 11 Кейс-задание: «Кризис коммуникации при запуске проекта»
3.	Тема 1.3. Правила речевого этикета в профессиональ ном общении	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа; Составление диалога.	Вопросы по дифференцирован ному зачету №12- 19 Кейс «Срочный перенос встречи»
4.	Тема 1.4. Имидж делового человека	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа;	Вопросы по дифференцирован ному зачету №20- 26

		ОК 09		Написание презентации.	Кейс-задание: «Ошибка первого впечатления»
5.	Тема 1.5. Организация пространственной среды	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа.	Вопросы по дифференцированному зачету №38-41 Кейс-задание: Оптимизация офиса «Креатив-Консалт»
6.	Тема 1.6. Деловая беседа	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа.	Вопросы по дифференцированному зачету №42-47 Кейс-задание: «Срыв поставки»
7.	Тема 1.7. Культура телефонного общения	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа; Составление диалога.	Вопросы по дифференцированному зачету №48-55 Кейс-задание: «Срочный звонок клиенту»
8.	Тема 1.8. Compliments и критика в деловой коммуникации	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа; Составление кроссворда.	Вопросы по дифференцированному зачету №56-60 Кейс-задание: «Кризисная презентация»
9.	Тема 1.9. Психология культуры работника контактной зоны	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09: Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала; Практическая работа; Составление диалога.	Вопросы по дифференцированному зачету №61-66 Кейс-ситуация: «Сложный клиент в час пик»
10.	Тема 1.10. Правила поведения делового	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09:	Тестирование; Просмотр и обсуждение видеоматериала;	Вопросы по дифференцированному зачету №67-76

	этикета.	ОК 05 ОК 06 ОК 09	Уметь: У1-У4. Знать: З1-З7.	Практическая работа; Составление кроссворда.	Кейс «Конфликт интересов на важной встрече»
--	----------	--	--------------------------------	---	---

2.2. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на различных этапах их достижения по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенций обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенций по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенций в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенций обучающихся на дифференцированном зачете / зачете с оценкой (максимум – 20 баллов).

Пятибалльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	«зачтено»			«не зачтено»
100-балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2.	Практическая работа	Прикладное задание, направленное на освоение норм, принципов и этикета, регулирующих профессиональное взаимодействие. Она включает	Фонд практических заданий

		отработку навыков делового общения (переговоры, переписка, презентации), моделирование ситуаций и анализ поведения для эффективного достижения бизнес-целей.	
3.	Эссе	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы эссе
4.	Кроссворд	Кроссворд представляет собой игровой метод проверки знаний, где разгадывание слов по определениям позволяет педагогу проконтролировать усвоение терминологии, фактов или понятий. Это эффективный инструмент для оценки умственных способностей, словарного запаса и математических навыков.	Темы кроссвордов

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количес тво баллов	Оценка
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	

4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)

**Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ
ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ**

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Работа выполнена в полном объеме, демонстрирует глубокое понимание деловой культуры, оригинальный подход, безупречное оформление.	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)
2.	Тема раскрыта, но есть незначительные недостатки в аргументации или оформлении.	8-7	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	Тема раскрыта частично, присутствуют нарушения делового стиля, поверхностный анализ.	6-5	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности компетенции)
4.	Работа не соответствует заданию, грубые нарушения этики.	менее 5	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭССЕ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Тема раскрыта глубоко, продемонстрировано отличное понимание деловой культуры, аргументация убедительна, текст логичен и грамотен.	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)

			компетенции)
2.	Тема раскрыта, аргументы обоснованы, но присутствуют незначительные ошибки или недостаточная глубина анализа.	8-7	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	Тема раскрыта поверхностно, аргументация слабая, присутствуют логические или грамматические ошибки.	6-5	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности компетенции)
4.	Эссе не соответствует теме, аргументы отсутствуют, работа не структурирована.	менее 5	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ КРОССВОРДА

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество о баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Кроссворд грамотный, оригинальный, содержит >15 сложных терминов, вопросы интересные, оформление безупречное.	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)
2.	Есть незначительные ошибки в вопросах или простая сетка, объем 10-12 слов, аккуратное оформление.	8-7	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	Много простых слов, нечеткие вопросы, ошибки в определениях, сетка частично не связана.	6-5	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности компетенции)
4.	Кроссворд не соответствует теме,	менее 5	Неудовлетворительно

	содержит грубые ошибки, не структурирован.		(недостаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
--	--	--	---

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины при дифференцированном зачете (зачете с оценкой)

При дифференцированном зачете:

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине	Оценка
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	51 и выше	Отлично (зачтено) (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.		Хорошо (зачтено) (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении		Удовлетворительно (зачтено) (приемлемый уровень достижения результатов)

	программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		сформированность и компетенции)
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	менее 51	Неудовлетворительно (не зачтено) (недостаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

1. КОМПЛЕКТ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»

Ответьте на поставленные ниже 17 вопросов, сформулированных в виде тестовых заданий. Данные занесите в таблицу. Желаем успеха!

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Инструкция: выберите верные ответы.

1. Этикет это:

- 1) наука о морали;
- 2) общая культура;
- 3) правила поведения;
- 4) нравственность.

2. К этическим нормам в процессе делового телефонного разговора относятся следующие высказывания:

- 1) «Здравствуйте. С кем я разговариваю?»;
- 2) «Не знаю, где Сидоров и когда будет»;
- 3) «Будьте добры, позовите Ивана Петровича»;
- 4) «Имеем право пообедать? Позвоните после часа».

3. Особенности флегматического темперамента:
 - 1) вспыльчивость;
 - 2) непоседливость;
 - 3) терпеливость;
 - 4) эмоциональность.
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - 1) жестов;
 - 2) определённого темперамента речи;
 - 3) похлопываний по плечу;
 - 4) устной речи.
5. Способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению:
 - 1) рефлексия;
 - 2) аттракция;
 - 3) идентификация;
 - 4) самолюбование.
6. Компромисс в конфликте – это:
 - 1) поиск решения, удовлетворяющие интересы двух сторон;
 - 2) открытая борьба за свои интересы;
 - 3) урегулирование разногласий через взаимные уступки.
7. К вербальным средствам делового общения относятся:
 - 1) речевые конструкции;
 - 2) социальные диалекты;
 - 3) мимика, жесты, походка;
 - 4) психологические познавательные интересы.
8. К невербальным средствам делового общения относятся:
 - 1) деловая переписка;
 - 2) мимика; жесты;
 - 3) профессиональный жаргон;
 - 4) речевые конструкции;
 - 5) социальные диалекты.
9. К функциям деловой беседы относятся:
 - 1) обмен информацией;
 - 2) оперативная разработка рабочих идей;
 - 3) поиск новых направлений;
 - 4) все ответы верны.
10. Персональная дистанция в процессе общения:
 - 1) 120-350 см;
 - 2) 50-120 см;
 - 3) 15-50 см;
 - 4) свыше 350 см.
11. Общение – это:
 - 1) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности;
 - 2) способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания;

- 3) процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, а также восприятие и понимание другого человека;
- 4) коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями.
12. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
- 1) познавательного сообщения;
 - 2) призыва;
 - 3) приказа;
 - 4) просьбы.
13. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- 1) признание ценности и значимости поведенческих действий друг от друга;
 - 2) ослабления контроля на социально-статусными и этикетными нормами;
 - 3) рациональное использование партнерами поддерживающих техник;
 - 4) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания в каждой деловой ситуации.
14. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- 1) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции;
 - 2) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов;
 - 3) целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора;
 - 4) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором.
15. Нормами этикета являются:
- 1) упорство и настойчивость;
 - 2) вежливость и тактичность;
 - 3) принципиальность;
 - 4) бесприкословность.
16. Руководитель организации ведет себя неэтично, если:
- 1) вовлекает всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и т.д.
 - 2) умеет быть внимательным слушателем;
 - 3) старается, чтобы его авторитет не пострадал ни при каких обстоятельствах;
 - 4) благодарит сотрудника в присутствии его товарищей по работе.
17. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
- 1) вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации;
 - 2) дозирование информации;
 - 3) скрытие важных смысловых дискурсов информации;
 - 4) утаивание информации.

Цель: разработать основные положения кодекса профессиональной этики работника, деятельность которого связана с коммуникацией.

Информационные источники: Шаламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2024); информационный лист № 1».

Задания для обучающихся 1.

1. Посмотрите видеоурок по теме «Профессиональная этика» (https://www.youtube.com/watch?v=T_IefoJ5GCo.) и выполните задания.

1. Профессиональная этика — это...
2. Нарисуйте кластер «Основные нормы профессиональной этики».
3. Пропишите в таблице примеры недопустимых норм поведения и личностные качества»

Грубость	
Бестактность	
Невнимательность	
Нечестность	
Лицемерие	
Воровство	
Жадность	
Эгоизм	
Болтливость	
Разглашение приватной информации о клиентах	
Фальсификация документов	
Присвоение средств	
Массовая дискриминация	
Сексуальные домогательства в рабочей среде	

4. Пропишите функции этики с примерами.
5. Корпоративная этика — это...
6. Что является ценностями корпоративной этики?
7. Запишите виды корпоративной этики.
8. Запишите три основные функции, которые может выполнять кодекс корпоративной этики».

2. Допишите предложения

1. В переводе с греческого термин «этика» обозначает...
2. Принятые в обществе представления о хорошем и плохом, правильном и неправильном, добре и зле, а также совокупность норм поведения, вытекающих из этих представлений, называются...
3. Основные элементы, входящие в понятие «культура делового общения» — ...

4. Нравственные нормы, регулирующие взаимодействие людей в рабочем процессе, определяющие их отношение к обязанностям информирующие представление о профессиональном долге, называются...».

3. Заполните таблицу «Основные эстетические ценности»

Эстетической ценностью могут обладать:	Примеры
Предметы и явления природы, доступные чувственному созерцанию	
Человек (его облик, действия, поступки, поведение)	
Продукты духовной деятельности (научной, публицистической и т.п.)	
Произведения искусства	

4. Соотнесите определения этических категорий с понятиями

№	Этические понятия	Определения
1	Добро	Моральная необходимость выполнения определённых профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей
2	Зло	Форма индивидуальной самооценки, осознания своей личной значимости
3	Долг	Способность личности оценивать свои мысли, чувства и поступки в соответствии с действующими нравственными нормами
4	Совість	Состояние наибольшей моральной удовлетворенностью жизнью, ощущение ее полноты и осмысленности
5	Честь	Любое действие, поступок, которое несет благо человеку
6	Достоинство	Созидательный труд и реализация своих духовных и физических возможностей
7	Счастье	Осознание человеком своего значения (положения) в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии
8	Смысл жизни	Самоуважение человеческой личности как морально-нравственная категория, характеристика человека со стороны его внутренней ценности, соответствия своему предназначению, основа для формирования правосознания и обретения претензий на материальные и нематериальные права

Ответы: _____

5. Как вы понимаете такое правило нравственности, которое формулируется как «поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе»?

6. В деловом общении в отношении к клиенту это правило будет звучать так:

7. Дополните предложения.

1. Профессиональная этика — это совокупность...
2. Задача профессиональной этики: ...
3. Профессиональная этика вырабатывает нормы, ..., ..., характерные для...
4. Профессиональная этика призвана регулировать ... в сфере производства.
5. Основа профессиональной этики в сфере обслуживания...

8. Ответьте на вопрос: «Какие проявления вежливости существуют?»
Охарактеризуйте их.

9. Рассмотрите следующие категории этики с точки зрения сферы обслуживания.

1. Честность.
2. Доверие.
3. Порядочность.

10. Выберите из предложенного списка нормы профессионального поведения работника сферы обслуживания:

- выдержка;
- терпение;
- умение доказывать клиентам свою правоту;
- внимательность, вежливость;
- умение владеть собой;
- хорошие манеры;
- культура речи;
- разговорчивость;
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешать их;
- умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряженного дня.

Дополните данный список своими предложениями.

11. Прочитайте статью «Принципы формирования доверия по Л. Хосмеру», изучите и кратко запишите основные этические принципы делового поведения. <https://studfile.net/preview/3239429/page:9/>

12. Прочитайте информационный лист № 1 и выполните задания:

- 1) составьте вопросный план;
- 2) разработайте основные положения кодекса профессиональной этики профессии/специальности, на которую вы обучаетесь;
- 3) зайдите на сайт Опросникум Академии Минпросвещения России <https://quick.apkpro.ru/>, зарегистрируйтесь и составьте опросили тестирование по информационному листу.

13. Решите ситуационные задачи.

1. Работники магазина заняты оживленным интересным разговором об общих знакомых, с которыми совместно провели воскресный отдых. Входит клиент, но женщины не обращают на него внимания, продолжая свой разговор, и с неохотой поворачиваются к клиенту, осуждая его за то, что он прервал интересный разговор. Какие нормы общей и профессиональной этики нарушены работниками в данной ситуации?

2. После нескольких лет работы на предприятии вы были назначены руководителем отдела. 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, но 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. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

3. В ваш отдел была принята секретарь Лялина. Она быстро освоила должностные обязанности, благодаря своему общительному характеру познакомилась со всеми работниками и снискала всеобщие симпатии. Только с директором Умновым ей не удалось установить дружеские отношения. Он не одобрял ее частые отлучки с рабочего места и бесконечные разговоры с сотрудниками на личные темы. Дайте рекомендации, каким образом вести себя в сложившейся ситуации секретарю Лялиной и как поступить директору Умнову.

4. Вы окончили техникум и обратились в отдел кадров предприятия с просьбой о приеме вас на работу. Накануне вы очень волновались и, чтобы скрыть это, оделись ярко, использовали яркие тона косметики. Сотрудник отдела кадров встретил вас настороженно и отказал вам в работе. Выйдя за дверь, вы услышали, что сотрудник звонит руководителю предприятия и неприятно для вас описывает ваш разговор и прием, смеясь над вашим образом и манерой разговора. Какие ошибки были допущены обеими сторонами. Можно ли их исправить?

14. Из предложенного перечня слов и словосочетаний выбрать и вписать в таблицу этические и психологические параметры работника

№	Этические параметры	Психологические параметры
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

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

Информационный лист №1.

Профессионализм является характерной чертой нравственного облика личности.

Профессионализм в классово-дифференцированном обществе определялся социальным неравенством видов труда, противоположностью умственного и физического труда, наличием привилегированных и непривилегированных профессий. Например, в Древней Греции физический труд являлся уделом рабов. В феодальном обществе религия как господствующая идеология рассматривала труд как наказание за первородный грех. Эти установки не разделялись лишь протестантской и старообрядческой церковью. Сегодня нашему обществу необходим профессионал, который ответственно относится к своим обязанностям, активный, творческий и имеющий нравственные принципы.

При подготовке кадров в сфере услуг нужно учитывать характер и результаты трудовой деятельности, которые во многом определяются не только материальными, но и моральными стимулами к труду.

В этом нам поможет профессиональная этика, которая играет большую воспитательную роль.

Профессиональная этика определяет цели, задачи и направленность деятельности, формирует нравственную культуру общения в сфере трудовых отношений, помогает раскрыть креативные способности человека, повышает его социальную устойчивость в современной жизни. В профессиях типа «человек — человек» помимо общих профессиональных требований действуют

специфические нормы морали. К таким профессиям относят профессии врача, юриста и, конечно, работника контактной зоны.

Профессиональная этика работников сервиса содержит в себе систему нравственного поведения в сфере обслуживания. Профессиональная этика работников сферы сервиса — это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении ими профессиональных обязанностей по обслуживанию клиентов.

Цель профессиональной этики — сформировать у работников понятие своего профессионального долга, привить навыки культуры общения с клиентами, с руководителем и со своими коллегами.

Требования профессиональной этики фиксируются в кодексе работников сферы услуг:

- каждый клиент должен почувствовать, что его рады видеть;
- каждый посетитель — потенциальный клиент;
- деловое общение, улыбка создают дружескую атмосферу и облегчают обслуживание;
- клиент всегда прав, принимайте клиента таким, какой он есть;

Помните, вежливость — самое надежное средство в общении с людьми различного возраста, характера и темперамента;

- будьте внимательны;
- контролируйте себя, проявляйте выдержку и терпение;
- не отвечайте на грубость;
- не оставляйте без внимания претензии и возражения заказчиков;
- искренне и своевременно извиниться — это не унижение, а налаживание контакта и понимания;
- поступок работника сферы услуг должен быть мотивирован и не вызывать у клиента сомнения в его справедливости;
- берегите имидж фирмы и коллег по работе.

Этические принципы необходимо соблюдать работникам сферы услуг, так как они считаются в обществе желательными, одобряемыми, стимулируются современной практикой сервиса и тем самым облегчают процесс обслуживания, делают его приятным и эффективным для обеих сторон. Выделяют важные этические и нравственные категории:

- честность и порядочность по отношению к окружающим;
- совестливость и открытость в отношении с потребителями;
- уважение и вежливость;
- осознание своего профессионального долга во взаимодействии с клиентами.

Основные нормы профессиональной этики работников сферы услуг:

- внимательность, вежливость;
- выдержка, терпение, умение владеть собой;
- хорошие манеры и культура речи, развитый вербальный аппарат;
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешить их, соблюдая интересы обеих сторон.

Указанные принципы и нормы составляют ту нравственную основу, без принятия которой не имеет смысла браться за работу в сфере сервиса.

Работники контактной зоны в дополнение к этим этическим нормам должны также проявлять:

- обходительность, любезность;
- тактичность, сдержанность, заботу о потребителе;
- самокритичность;
- готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек или разные операции, которые осуществляются в процессе обслуживания;
- умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряженного дня;
- умение избегать неудовольствий клиентов и конфликтов;
- устойчивость к стрессам.

Работник сферы услуг не может допускать:

- грубость, бестактность, невнимательность, черствость;
- нечестность, лицемерие;
- воровство, жадность, эгоизм;
- болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем-либо их недостатков и слабостей;
- неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим.

Таким образом, профессиональное поведение работника сферы услуг должно отвечать следующим требованиям.

Доброжелательность. Доброжелательность работника во многом определяется и тем, в какой форме ведется разговор с клиентом. Для облегчения контакта с клиентом следует уметь использовать различные средства не только вербального, но и невербального общения.

Приветливость и вежливость. Приветливость сотрудников фирмы вызывает у клиентов чувство симпатии к ним, а значит и к фирме. Вежливость — это норма общения с посетителем, показатель внимания к нему. Есть старая истина: «Ничто не обходится столь дешево и не ценится столь дорого, как вежливость».

Обходительность и любезность. Под обходительностью понимается такой уровень нравственного поведения, который поддерживается без контроля сознания, в силу привычки. У обходительного работника органично сочетается богатое внутреннее содержание (внутренняя культур1) с хорошими манерами, достойным внешним обликом (внешняя культур1). Любезность проявляется в готовности работника сделать больше, чем он обязан в соответствии с должностными инструкциями. Обходительность и любезность не позволяют работнику вступать в пререкания с клиентами. Если все же есть несогласие, то его можно выразить с помощью таких фраз, как: «Да, вы во многом правы, но...»; «Конечно, с вашим доводом можно согласиться, но...».

Сдержанность и тактичность. Сдержанность — это умение контролировать свое настроение и чувства. Бывают посетители, которые ведут себя очень несдержанно. Общаясь с подобными клиентами, работник все же должен оставаться невозмутимым, сохранять бодрое расположение духа. Тактичность — это мера уважения и к другим людям, и к себе. Тактичный работник сможет оказать услугу клиентам, не подчеркивая их промахов.

Заботливость. Это качество проявляется, прежде всего, в добросовестном отношении к делу. Здесь очень важно то, как приняли человека и насколько качественную услугу он получил.

Мастерство. Профессиональное мастерство позволяет работнику подходить к труду творчески, быть не просто исполнителем, а виртуозом своего дела. Настоящий специалист сразу поймет, чего хочет клиент, даже если тот не совсем ясно и точно излагает свои пожелания.

Эрудированность. Работник сферы услуг — это эрудит, его профессиональные знания, широта кругозора во многом определяют репутацию не только предприятия, но и иногда всей сферы в целом. Ведь о людях, работающих здесь, клиент нередко судит, основываясь лишь на впечатлении, которые он получил от посещения.

Умение пользоваться улыбкой. Установлению доброжелательных отношений с клиентом в значительной степени способствует улыбка работника контактной зоны. Улыбка — символ высокой профессиональной культуры сотрудника фирмы. Улыбка способна успокоить даже возбужденного посетителя. Она способствует повышению значимости отношений работника и клиента. Ведь к доброжелательно улыбающемуся представителю фирмы мало кто из посетителей проявит бестактность, нанесет незаслуженную обиду. Поэтому в данном случае улыбка не является лицемерной. Она служит своего рода предложением доверительных отношений.

Перечисленные выше профессиональные и общественные требования к этике сервисной деятельности не должны создавать представления, что в сервисном обслуживании могут работать лишь совершенные в нравственном отношении личности. В данном случае необходимо учесть стремление самого работника к внутреннему развитию. Человек, который по своим чертам характера и социальным качествам способен и действительно хочет работать в сфере сервиса, рано или поздно придет к признанию важности высоких этических требований и культурных норм. У него возникнет искреннее желание сформировать у себя аналогичные качества характера и руководствоваться соответствующими принципами поведения.

Процесс овладения принципами профессиональной этики сервиса доступен для большинства работников сферы сервиса. Но чтобы этот процесс был успешным, работник должен приложить немало усилий для формирования у себя соответствующих ценностных ориентиров, качеств характера, привычек.

Самостоятельная работа

1. Перед вами схема «Эстетические категории», рассмотрите ее и подберите антонимы к трем основным эстетическим категориям:

- прекрасное — _____;
- возвышенное — _____;
- трагическое — _____.



2. Перед вами высказывания известных людей. Согласны ли вы с ними? Напишите эссе на любую из представленных тем.

1. Не будьте равнодушны, ибо равнодушие смертоносно для души человека (М. Горький).

2. Свобода — это роскошь, которую не каждый может себе позволить (О. Бисмарк).

3. Мы должны быть рабами законов, чтобы стать свободными (Цицерон).

4. Ничему хорошему в жизни нельзя научиться иначе, чем через страдание (Аристотель).

5. Если хочешь быть счастливым — будь им! (К. Прутков).

6. Есть такое твердое правило. Встал поутру, умылся, привел себя в порядок — и сразу же приведи в порядок свою планету (А. де Сент-Экзюпери).

3. Составьте синквейн на одну из тем: «Свобода», «Счастье», «Смысл жизни», «Любовь», «Дружба».

Схема составления синквейна		
1-я строка	Тема	
2-я строка	Два прилагательных	
3-я строка	Три глагола	
4-я строка	Фраза (предложение) из четырех слов	
5-я строка	Смысловый синоним темы	

4. Подготовьте тезисы к выступлению по теме «Роль этики в моей будущей профессиональной деятельности».

Практическое занятие № 2 «ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ»

Цель: овладеть вербальными средствами коммуникации при работе с клиентами.

Информационные источники: Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационные листы № 2 (1) и 2 (2).

Задания для обучающихся

1. Посмотрите видео (https://www.youtube.com/watch?v=_t_OgbiFjPA.) и напишите правила деловой вербальной коммуникации.

2. Прочитайте информационный лист № 2 (1) и выполните задания.

1. Вербальное общение — это ...
2. Отличие вербальной коммуникации от невербальной.
3. Заполните схему «Виды вербального общения».
4. Запишите правила вербального общения.

3. Посмотрите видео <https://www.youtube.com/watch?v=siERRToPYDg> и пропишите 3 правила эффективной коммуникации.

4. Прочитайте информационный лист № 2 (2) и составьте кластер «Вербальные сигналы конструктивного общения».

5. Придумайте фразы со словами:

- 1) терпение, терпеливость, терпимость, толерантность;
- 2) красивый, привлекательный, восхитительный, прелестный, симпатичный;
- 3) делать, создавать, совершать, изготавливать, творить, действовать.

6. Подберите синонимы к слову «сказал».

7. Заполните пробелы.

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 ...

8. Выполните тест «Умеете ли вы излагать свои мысли?». Инструкция: на каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет».

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не понятно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроение?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?

12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Обработайте результат:

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

Сумма баллов означает:

- от 12 до 16 баллов — отличный результат;
- от 10 до 12 баллов — средний результат;
- меньше 9 баллов — плохой результат.

Сделайте выводы: насколько хорошо вы умеете излагать свои мысли.

9. Разделитесь на микрогруппы по 4 человека. Выберите руководителя группы. Вам с командой необходимо вспомнить общее событие, о котором вы должны будете высказаться.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, после вы должны повторить все сказанное в обратном порядке.

10. Ответьте на вопросы.

1. Какие примеры вербальной коммуникации в деловом общении вы можете привести?
2. Какие вербальные средства относятся к табу? Приведите примеры.
3. В чем состоит главное отличие устной речи от письменной?
4. Чем отличается официально-деловой стиль речи от других стилей речи?
5. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?

Информационный лист № 2 (1)

Вербальное общение

В коммуникации между людьми выделяют два основных канала: вербальный и невербальный. Вербальная коммуникация подразумевает передачу информации при помощи речи, невербальная — всеми остальными доступными способами.

При вербальном общении мы обмениваемся информацией при помощи устной или письменной речи. Вербальная коммуникация осуществляется исключительно при помощи слов: сказанных, написанных или напечатанных. Активная жестикуляция, мимика, многозначительные покашливания и особенности интонации относятся уже к невербальному общению.

Виды вербального общения

Познавательное — передача новых знаний.

Коммуникационное — обмен информацией.

Эмоциональное — информирование о собственных эмоциях, желаниях, опасениях, страхах и прочих чувствах.

Аккумулятивное — накопление и хранение информации.

Конструктивное — чёткое и однозначное выражение своих мыслей.

Контактоустанавливающее — первичное установление связи между людьми, налаживание контакта.

Этническое — объединение народа посредством единого языка общения.

Как следует из перечисленных определений, каждый вид вербального общения выполняет определенную функцию, и довольно часто эти функции совмещаются между собой.

Правила вербального общения

Если вы хотите стать успешным собеседником, который может всегда добиваться большего за счёт грамотного общения, вам необходимо уделить внимание развитию вербальных навыков. В частности, важно приучить себя соблюдать следующие правила:

- всегда демонстрировать доброжелательность к собеседнику и не забывать использовать речевые обороты, выражающие уважение;
- не стремиться навязать собственную точку зрения. Если становится очевидным расхождение взглядов в определенном вопросе, всегда можно найти способ избежать спора или навязывания мнения;
- в разговоре важно всегда быть последовательным и логичным. Высказывания не должны противоречить сказанному ранее;
- рассказывая что-то другому человеку, важно помнить, что он может недостаточно хорошо знать все обстоятельства, поэтому важно избегать неоднозначных высказываний, которые он может понять неправильно;
- все фразы должны быть краткими, емкими и однозначными. Не перегружайте свою речь сложными составными предложениями;
- важно всегда говорить правду, не приукрашивая и не преувеличивая, избегать недостоверной или неточной информации;
- при построении фраз желательно учитывать принадлежность собеседника к определенной субкультуре, его национальности, социальный статус, возраст и прочие особенности. Иначе можно обидеть человека и даже не заметить этого.

Ещё один важный навык вербального общения — **это умение не перебивать собеседника**. Необходимо позволить ему высказаться, после чего, сделав небольшую паузу, медленно и уверенно озвучить собственные мысли.

Вербальное общение — это основной канал обмена информацией. Оно позволяет передавать всё: знания и предположения, факты и домыслы, страхи и сомнения, чувства и эмоции. Обмениваясь информацией, можно обойтись без невербальных каналов коммуникации, а вот без вербальных обойтись практически невозможно. И от того, насколько хорошо у человека развита способность к вербальному общению, часто зависит то, насколько он будет успешен в карьере и личной жизни.

Информационный лист № 2 (2)

Человек не может существовать без общения. Мы живем в обществе, и каждый день контактируем с огромным количеством людей. Вербальное общение является основным и самым распространенным средством общения. В основе вербального общения лежит речь, которая является универсальным коммуникативным способом передачи информации.

Для конструктивного вербального общения нам необходимо учитывать:

- отчетливость речи;
- искренняя доброжелательная интонация и позитивный настрой создают благоприятную атмосферу для общения, улыбка же служит хорошим дополнением к нему;
- громкость голоса;
- тон голоса;
- быстроту речи;
- чистоту и содержательность речи;
- этику и комплименты.

Самостоятельная работа

1. Из каждого столбика выберите слова и напишите рассказ. Выступите с этим рассказом, используя знания, полученные на занятии.

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

2. Создайте презентацию в программе по теме «Вербальное общение».

3. Составьте тест в программе «Опросникум» на сайте Минпросвещения России — <https://quick.apkpro.ru/widgets>.

Ответы:

1	2	3	4	5	6

3. В детстве мы все читали сказки, вспомните речевой этикет в русских народных сказках и напишите 3–4 примера.

4. Выполните задания.

1. Пропишите слова приветствия.
2. Напишите просьбу.
3. Пропишите, какими словами лучше всего начать знакомство.
4. Пропишите примеры: как принято извиняться в культурном обществе.
5. Пропишите слова утешения и одобрения.
6. Пропишите слова благодарности.
7. Пропишите слова прощения, чтобы людям было приятно увидеть вас

ВНОВЬ.

8. Пропишите примеры нарушения речевого этикета.

5. Посмотрите отрывок из фильма «Служебный роман» <https://www.youtube.com/watch?v=hR-1QGMK75c> «Неподражаемая Верочка» и напишите, какие ошибки делового этикета и принципы она нарушила.

6. Разрешите ситуации, написав соответствующие обращения.

1. Вы пришли устраиваться на работу и обращаетесь в отдел кадров с просьбой дать перечень документов, которые необходимо предоставить для трудоустройства.
2. Вам необходима справка, подтверждающая то, что вы учитесь в учебном заведении, и справка о доходах (стипендии), получаемой за 6 месяцев. Вы пришли к секретарю. Напишите формы обращения.
3. Вам необходимо купить билет на автобус и спросить, когда будет остановка «Парк Горького».
4. Вы пришли в магазин, чтобы подобрать подарок, вы испытываете трудности в выборе и обращаетесь к продавцу.
5. Вам необходимо получить паспорт, вы обращаетесь в МФЦ в своем городе с просьбой рассказать, какие документы необходимы для получения паспорта.
6. Вы обучаетесь в колледже и обращаетесь к преподавателю с вопросом (просьбой) о том, какие книги потребуются для занятий.

Практическое занятие № 3 «ПРАВИЛА РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ»

Цель: овладеть правилами речевого этикета в профессиональном общении.

Информационные источники: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2024); информационный лист № 3.

Задания для обучающихся

1. Посмотрите видео «Речевой этикет и культура общения» (<https://www.youtube.com/watch?v=2EoxYBI95jA>.) и дайте определения понятиям:

- 1) культура речи;
- 2) речевой этикет.

2. Перед вами критерии культуры речи. Соотнесите с их определениями.

Критерии культуры речи		Определения	
1	Логичность	А	Достоверность, понятность и обоснованность доводов
2	Убедительность	В	Использование слов и терминов, известных собеседнику
3	Содержательность	С	Последовательность изложения, в котором все положения взаимосвязаны и подчинены единой мысли
4	Доказательность	Д	Четкость и лаконичность каждого выражения
5	Понятность	Е	Способность подтвердить доводы собеседнику
6	Ясность	Ф	Продуманность и предельная информативность выражений

Ответы:

3. В детстве мы все читали сказки, вспомните речевой этикет в русских народных сказках и напишите 3–4 примера.

4. Выполните задания.

1. Пропишите слова приветствия.
2. Напишите просьбу.
3. Пропишите, какими словами лучше всего начать знакомство.
4. Пропишите примеры: как принято извиняться в культурном обществе.
5. Пропишите слова утешения и одобрения.
6. Пропишите слова благодарности.
7. Пропишите слова прощения, чтобы людям было приятно увидеть вас

ВНОВЬ.

8. Пропишите примеры нарушения речевого этикета.

5. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.

6. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов. Работать спустя рукава _____. Мастер на все руки _____. Вкривь и вкось _____. Не ударить лицом в грязь _____. Геркулесов труд _____. Воздушные замки _____. Держать в курсе _____. Закрывать глаза на что-нибудь _____. Тяжелый на подъем _____. Валиться с ног _____.

7. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования «ты» и «вы» в общении и деловой коммуникации.

8. Ситуационная задача. Ваш коллега при разговоре на работе использует обращение «ты». Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Информационный лист № 3

Речевой этикет

По речи человека можно определить уровень образования, может ли человек нести ответственность, и дисциплинирован ли он. Поэтому работать над своей речью нужно каждому человеку, который хочет достичь успеха в общении с другими людьми.

Речевой этикет представляет собой свод правил поведения и норм. Следование правилам речевого этикета является визитной карточкой воспитанного и вежливого человека и подсознательно настраивает окружающих на положительное восприятие такого человека. Следовать правилам речевого этикета необходимо всем членам

коллектива, так как это позволяет поддерживать положительную репутацию всей организации.

Функции речевого этикета

1. Контактустанавливающая — побудить собеседника начать общение.
2. Поддержание контакта между людьми.
3. Демонстрация вежливого, уважительного отношения к собеседнику.
4. Регулирующая функция — регулирование поведения людей в обществе.
5. Профилактическая (антиконфликтная).

Правила и нормы речевого этикета выполняют функцию формирования положительной эмоциональной атмосферы. Речевой этикет также выступает средством демонстрации уважения к собеседнику. Таким образом, правила речевого этикета выступают инструментом профилактики конфликтов, часть напряженности снимается простыми этикетными формулами.

Формулы речевого этикета

Формулы речевого этикета — это определенные слова, фразы и устойчивые выражения, применяемые для трех стадий разговора.

1. Начало разговора (приветствие/знакомство).

Например:

Форма приветствия	Пример
Пожелания здоровья	Здравствуйте
Указание на время встречи	Добрый день!
Эмоциональные пожелания	Очень рад!
Уважительная форма	Мое почтение!
Специфическая форма	Здравия желаю!

2. Основная часть.

Например:

Информация, с которой хочет поделиться автор	Рад сообщить...
	Хотел бы рассказать...
	Новостей немного...
	Вы спрашиваете, что у нас нового...

3. Заключительная часть разговора.

Например:

Прощание (заключительная часть разговор1)	До свидания!
	До скорого свидания!
	Прощай!
	Всего доброго!

Важные требования речевого этикета

Если вы решили строго соблюдать правила речевого этикета, то стоит учитывать несколько важных требований:

1. На «ты» можно обращаться только к близким родственникам, членам семьи, друзьям и некоторым давним знакомым. Также можно допустить это обращение к собеседнику, который существенно младше вас.

2. Обращение «вы» — это нейтральный вариант. Он всегда демонстрирует вашу тактичность и вежливость. Так принято обращаться к людям, которые старше вас по возрасту или занимают более высокую должность.

3. Не нарушайте границ между обращениями на «вы» и «ты». В противном случае вы можете прослыть бестактным, грубым и даже фамильярным человеком.

4. Дурной тон — проявление скуки во время разговора, что может выражаться в постоянных зевках, просмотре информации в телефоне, систематических выразительных взглядах на часы. Вопиющее бескультурье — постоянное перебивание.

5. Оскорбление и грубость неприемлемы для вежливого человека. Их в беседе быть не должно, как и скверных, нехороших слов. Если у вас не получается проявить симпатию к собеседнику, просто разговаривайте нейтрально, но уважительно/

Самостоятельная работа

1. Прочитайте информационный лист № 3 составьте пример диалога:

1) знакомство (например, вы решили познакомиться с попутчиками в поезде);

2) на приеме у врача;

3) встреча с друзьями.

2. Напишите формулы речевого этикета к предложенным ситуациям.

1. Вы обращаетесь к пожилому человеку, чтобы узнать, который час.

2. Вам необходимо узнать у секретаря, готова ли справка об обучении в учреждении.

3. Вы приехали в Москву и решили посетить музей им. А. С. Пушкина. Вы обращаетесь к сотруднику метрополитена с вопросом, как проехать в музей.

3. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что на мероприятии будут присутствовать работодатели, преподаватели, администрация колледжа? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к официанту? Вы участвует в конкурсе, как вы обратитесь при защите к присутствующим?

4. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

5. Посмотрите фильмы на выбор «Питер FM» или «Красотка», найдите в фильмах эпизоды нарушения речевого этикета.

6. Ответьте на вопросы:

1. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

2. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

3. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Практическое занятие № 4 «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ»

Цель: уметь использовать невербальные средства коммуникации в работе.

Информационные источники: Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационный лист № 4.

Задания для обучающихся

1. Дополните фразу.

Невербальная коммуникация — это сторона общения, состоящая в _____.

2. Заполни таблицу «Невербальные средства общения».

Невербальные средства общения	Характеристика
Поза	
Жесты	
Походка	
Мимика	
Взгляд	

3. Прочитайте информационный лист № 4 и ответьте на вопросы.

1. Какую роль выполняют невербальные средства общения, мимика и жесты в деловом общении?

2. Как вы считаете, нужно ли обращать внимание на телодвижения собеседника?

3. Понятен ли для вас язык телодвижений? Почему?

4. Если при разговоре вы чувствуете, что ваш собеседник напряжен, с помощью каких жестов и поз можно снять напряжение?

5. Опишите жесты, которые показывают уверенность и неуверенность поведения при разговоре.

6. Можете ли вы определить физиологические симптомы лжи собеседника? Пропишите, по каким признакам мы можем определить их?

4. Посмотрите видео «Как читать людей? 10 жестов, которые нужно знать» (<https://www.youtube.com/watch?v=G5UWyDdfQCo>) и опишите значения коммуникативных жестов.

5. Рассмотрите картинки, опишите жесты на каждой картинке и напишите, о чем они говорят.



6. Пройдите тест «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения».

Инструкция: ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Обработайте результаты

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

Сделайте вывод о том, насколько вы владеете невербальными компонентами в процессе общения.

Информационный лист № 4

Невербальное общение является языком жестов. Невербальная коммуникация осуществляется с помощью нескольких систем, среди которых кинесика. Кинесика включает в себя общую моторику различных частей тела, различные движения, позы, походку, жесты и мимику. Поза — это положение тела. Жесты — это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов является древним способом достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции.

Выражение лица и мимика

Выражение лица может дать важную информацию о собеседнике и его эмоциональном состоянии.

Улыбка. Наиболее частое проявление мимики. Улыбку ошибочно считают стопроцентным показателем симпатии. Улыбка может служить лишь признаком того, что партнеру от вас что-то нужно и он таким образом пытается понравиться. Отсутствие улыбки отнюдь не является показателем антипатии, ваш собеседник может скрывать свои эмоции.

Смех. Естественный смех говорит всегда об открытости и искренности. Если человек смеется в вашем присутствии, то это означает, что ему свободно и легко, он может вам доверять. Недаром говорят, что умеренная доля юмора в переговорах никогда не помешает.

Сдвинутые брови можно классифицировать как реакцию неодобрения или потерю собеседником нити разговора. В этом случае задайте собеседнику вопрос «Я понятно излагаю мысль?» или «Какое у вас мнение на этот счет?».

Сжатые челюсти свидетельствуют об уверенности и твердости, а зачастую и об агрессивном настрое.

Открытый рот. Восторг, удивление или страх могут заставить собеседника открыть рот, словно эмоциям не хватает места.

Напряженные ноздри и опущенные уголки губ свидетельствуют о неодобрении, словно человеку тяжело находиться рядом с вами и дышать одним воздухом.

Глаза. Контакт глаз является прямым, непосредственным общением в чистом виде. Пристальный взгляд при общении ни к чему хорошему не приведет, но и постоянно отвлекаться, переводить взгляд на другие объекты тоже не стоит. Собеседник может подумать, что вам не до него. Идеальным визуальным контактом можно назвать внимательный взгляд.

Закрытые позы. Как расположить к контакту?

Для конструктивного общения следует разбираться в закрытых позах.

Поза «Руки на груди». Руки, сложенные в замок на груди, свидетельствуют о попытке собеседника отстраниться от неблагоприятной ситуации. Если в беседе человек скрестил руки, можно делать вывод, что он с вами не согласен, даже если на словах он выражает согласие.

Поза «Перекрещенные ноги». Так же, как и скрещенные руки, перекрещенные ноги являются выражением оборонного отношения к ситуации, взволнованного состояния, защитной или сдержанной позиции. Такой жест часто

можно увидеть вкупе с другими невербальными проявлениями несогласия (скрещенными руками, сдвинутыми бровями, опущенными уголками губ, узкими зрачками). В отдельности же он может зависеть от многих факторов, например прохладного воздуха в помещении, неудобного стула.

Пальцы «в замок». Сцепленные пальцы рук выражают разочарование и враждебность. Если понаблюдать за этой позой, вы не раз увидите, что пальцы собеседников бывают настолько крепко сцеплены, что даже белеют от напряжения. Несмотря на это, человек может оставаться приветливым и улыбаться. Существует три варианта сцепления пальцев:

- 1) сцепленные пальцы на уровне лица (локти на столе);
- 2) сцепленные пальцы на столе;
- 3) сцепленные пальцы на коленях (если оппонент сидит), внизу перед собой (если стоит).

Труднее всего будет договориться с человеком, руки которого подняты на уровень лица. Для устранения этого закрытого жеста нужно сделать так, чтобы собеседник расцепил руки и вытянул их вперед, например попросить что-то передать.

Положение головы. Прямое положение головы свидетельствует о нейтральном отношении человека к обсуждаемому вопросу. Голова при этом неподвижна, иногда делаются небольшие кивки. Такой человек еще не принял решение по этому вопросу или не получил нужного объема информации. Наклон головы в сторону свидетельствует об интересе человека к теме беседы. Этот жест очень древний. Если же голова собеседника наклонена вниз, это свидетельствует об отрицательном или осуждающем отношении человека к вам или теме разговора. Критическая оценка, игнорирование сказанного, как и в случае скрещенных рук и ног, будет продолжаться до тех пор, пока собеседник использует закрытую позу. Попробуйте изменить ее, например можно заставить поднять голову, показав что-то интересное.

Самостоятельная работа

1. Ответьте письменно на вопрос «Какие виды невербальных средств общения, имеют первостепенное значение в вашей профессиональной деятельности (жесты, взгляд, мимика, улыбка, поза и т. д.)?»

2. Пройдите тест «Что говорят вам мимика и жесты» и узнайте, как вы разбираетесь в мимике и жестах.

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

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

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

- 1) Да;
- 2) нет;
- 3) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- 1) Вы радостно кричите «Привет!»;
- 2) сердечным рукопожатием;
- 3) слегка обнимаете друг друга;

4) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

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

1) когда качают головой;

2) когда кивают головой;

3) когда морщат нос;

4) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

1) Ступни;

2) ноги;

3) руки;

4) кисти;

д) плечи.

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

1) лоб;

2) брови;

3) глаза;

4) нос;

д) губы;

е) уголки рта.

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

1) Как на вас сидит одежда;

2) на прическу;

3) на походку;

4) на осанку;

д) ни на что.

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

1) ему есть, что скрывать;

2) у него некрасивые зубы;

3) он чего-то стыдится.

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

1) На глаза;

2) на рот;

3) на руки;

4) на позу.

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

1) нечестности;

2) неуверенности в себе;

3) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- 1) Да;
- 2) нет;
- 3) не знаю.

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

- 1) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- 2) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- 3) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

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

- 1) Словам;
- 2) «сигналам»;
- 3) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- 1) Просто фиглярство;
- 2) они «заводят» публику;
- 3) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- 1) Я смотрю совершенно спокойно;
- 2) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- 3) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- 1) Да;
- 2) нет;
- 3) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- 1) глазами;
- 2) руками;
- 3) словам.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов:

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

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

- 1) мужественности;
- 2) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- 3) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

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

- 1) Да;
- 2) нет;
- 3) только у пожилых людей.

Посчитайте, сколько баллов вы набрали и ознакомьтесь с результатами.

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

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

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

3. Напишите название наук, изучающих невербальные средства общения.

Практическое занятие № 5 «ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА»

Цель: понимать основные принципы построения имиджа делового человека и уметь составлять образ делового человека с учетом его индивидуальных особенностей и конкретной профессиональной ситуации.

Информационные источники: Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационный лист № 5.

Задания для обучающихся

1. Посмотрите видео «Имидж делового человека» (<https://www.youtube.com/watch?v=HEJsAF0KGxQ>) и ответьте на вопросы:

1. Что такое имидж?
2. Для чего необходимо создавать имидж?
3. Что такое деловой имидж?
4. Влияет ли внешний вид и манера одеваться на имидж делового человека?
5. Как влияет тактика общения на деловой имидж?

2. Опишите образ делового человека вашей специальности.

3. Визитная карточка является необходимым аксессуаром современного делового человека. Составьте макет визитки 9x5 см. На визитке изображается логотип вашей компании. Логотип необходимо придумать самим. Пишется фамилия, имя, отчество и данные для связи (телефон, почта, адрес вашей организации).

4. Соотнесите цвет одежды с его психологическими свойствами.

Цвет	Психологические свойства
1. Красный	Одновременно притягивает и отталкивает, полон жизни, но способен вызывать грусть
2. Голубой	Теплый, веселый, вызывает желание действовать, стимулирует хорошее настроение
3. Желтый	Веселый, вызывает радость, усиливает активность, помогает переключить эмоции
4. Оранжевый	Возбуждающий, активный
5. Зеленый	Действует угнетающе, вызывает печаль
6. Фиолетовый	Спокойный, создает хорошее настроение
7. Черный	Действует утомляюще
8. Белый	Спокойный, успокаивает нервную систему, содействует сентиментальному настроению

Ответ:

1. Сформулируйте требования к внешнему облику работника вашей специальности.

Волосы (причёск1) _____. Макияж _____. Руки (ногти) _____.
Аксессуары _____. Обувь _____. Одежда _____.

2. Подберите причёску, одежду и обувь для работы специалиста, внесите данные в таблицу. Для этого найдите нужные вещи (см. приложение 1) и смоделируйте внешний облик работника. Обоснуйте свой выбор.

Профессия (пропишите)	Прическа (поставить №)	Одежда (поставить №)	Обувь (поставить №)

Приложение 1

Прически



1



2



3



4



5



6



Обувь



7. Напишите 5 пословиц или поговорок, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих.

8. Для создания имиджа попробуйте нарисовать или описать варианты одежды для следующих деловых целей:

- 1) собеседование с работодателем;
- 2) участие в деловом совещании;
- 3) работа администратором;

4) вечерний ужин с деловыми партнерами.

9. Посмотрите

видео

«Дресс-код»

(<https://www.youtube.com/watch?v=4uUF8GHRzXc>) и ответьте на вопросы.

1. Какие ошибки совершила Наталья в первый день работы?
2. Важно ли соблюдать дресс-код на работе? Почему?
3. Как вы считаете, что нужно предпринять, чтобы таких ошибок больше не было?
4. Почему партнеры стали сомневаться в надежности компании?
5. Как вы думаете, Наталье был полезен инструктаж?
6. Что изменилось в дресс-коде девушек и их поведении, полезны ли эти изменения для компании?

10. Прочитайте информационный лист № 5 и заполните таблицу.

Специальность, профессия	Отрицательные стороны внешнего облика работника	Положительные стороны внешнего облика
Секретарь		
Администратор		
Технолог		
Парикмахер		
Товаровед		

Информационный лист № 5

Внешний вид сотрудника

Корпоративный дресс-код играет важную роль для имиджа компании и является частью корпоративной культуры. Определенный внешний вид для сотрудников существует практически во всех солидных компаниях.

Так что же представляет собой дресс-код? Дресс-код — это определенный вид одежды, принятый в организации, работающий на ее имидж и который необходимо соблюдать. В переводе с английского языка дресс-код означает кодекс одежды, что само по себе предполагает отношение этого понятия не только к работе. Свои положения о дресс-коде могут иметь люди разного рода занятий, семейного положения, национальности, социального класса и религии. Каждая компания стремится разработать свои правила дресс-кода, отвечающие ее потребностям, впечатлению, которое она хочет произвести на потенциальных покупателей либо партнеров.

Психологический аспект введения дресс-кода

Каждая организация, хочет выделиться из множества и для этого разрабатывает свой дресс-код, чем привлекает к себе потребителей.

Так же и сотрудник, принадлежащий к организации, хочет чувствовать себя причастным к ней, что помогает ему в том числе выделиться среди других людей, а это в свою очередь способствует объединению и сплочению коллектива. Замечено, что в тех фирмах, где принят дресс-код, значительно снижается отток кадров.

Наличие дресс-кода способствует более быстрой адаптации новых сотрудников.

Строго определённый, неброский внешний вид не будет отвлекать сотрудников от работы.

Виды офисного дресс-кода

Принято выделять два основных вида офисного дресс-кода: женский и мужской.

Правила женского дресс-кода

Условием женского дресс-кода является неброская, не вызывающая, нейтральная одежда. Ни в коем случае нельзя носить в офисах прозрачные блузы, глубокое декольте, шлепанцы, спортивную одежду, мини-юбки и короткие топы, низко сидящие брюки.

Классическими цветами в выборе одежды для офиса являются черный, белый, серый, темно-синий и зеленый.

Обувь в офисе носится закрытая на невысоком каблуке.

Чулочки являются важным атрибутом, даже в жаркую погоду.

Требования к чулкам: они должны быть однотонные, без рисунков.

Ношение широких брюк тоже недопустимо в офисе. Идеальным вариантом является брючный костюм или юбочный, причем юбка должна доходить до колена.

Недопустимо надевать броские, массивные украшения.

Правила мужского дресс-кода

Мужской дресс-код предполагает ношение костюма. Рубашка выглажена.

Галстук должен быть темнее рубашки и на 2 см прикрывать ремень брюк.

Недопустимо в офисе носить короткие брюки, шорты, белые носки, открытые туфли.

Аксессуарами для мужчин в офисе могут выступать: запонки, часы, обручальное кольцо, булавка для галстука.

Если вы планируете двигаться вверх по карьерной лестнице, скопируйте некоторые элементы гардероба вашего руководителя. Не забывайте о том, что люди склонны доверять похожим на них людям. Негласное правило: стоимость вашей одежды должна составлять половину вашей зарплаты. Поэтому ни в коем случае не одевайтесь дороже начальника, если хотите получить повышение. А если долгожданное повышение уже получено, вам стоит одеваться дороже подчиненных.

Если вы только что устроились на работу, наблюдайте за сотрудниками. Если они одеваются строго, отдавая предпочтение классике, то и вам следует одеваться в офисе подобным образом. А в первый рабочий день, чтобы не нарушить правила дресс-кода, лучше всего одеться скромно, строго и со вкусом.

Таким образом, мнение о том, нравится вам человек или нет, формируется подсознательно на основе его внешнего вида в первые 10–20 с знакомства. Изменить сложившееся мнение будет очень непросто. Если при трудоустройстве на работу вы оденетесь как на прогулку, не удивляйтесь, если получите отказ.

Самостоятельная работа

1. Составьте презентацию в программе Sway или PowerPoint Microsoft Office «Дресс-код в моей специальности или будущей профессии».
2. Пропишите связь поговорки с имиджем человека «По одежке встречают, по уму провожают».
3. Как вы думаете, нужно ли соблюдать дресс-код в учебном заведении? Почему?

Практическое занятие № 6 «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВЕННОЙ СРЕДЫ»

Цель: раскрыть понятие «пространственная среда», научить использовать невербальные средства общения и пространственную среду для делового общения с партнерами.

Информационные источники: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационные листы № 6 (1) и 6 (2).

Задания для обучающихся

1. **Прочитайте информационный лист № 6 (1) и ответьте на вопросы:**
 1. Как вы думаете, нужно ли продумывать деловые переговоры? Почему?
 2. Что означает организация пространственной среды?
 3. Какие пространственные зоны делового общения существуют?
 4. Приведите примеры использования зон делового общения?
2. **Запишите средние размеры личного пространства человека и дайте им характеристику:**
 1. Интимная зона (от ... до ... см).
 2. Личная зона (от ... до ... см).
 3. Социальная зона (от ... до ... см).
3. **Прочитайте информационный лист № 6 (1), соотнесите виды расположения собеседника в деловом общении с номерами картинок и внесите ваши ответы в таблицу. Напишите, что означают эти позиции, сделайте выводы по каждой позиции.**

Виды расположения собеседника в деловом общении:

 - 1) позиция углового общения;
 - 2) конкурирующе-оборонительная позиция;
 - 3) независимая позиция;
 - 4) позиция направленного сотрудничества.



1



2



3



4



5



6



7



8

А	Б	В	Г

4. В информационном листе № 6 (1) вы познакомились с понятием «контактная зона». Контактная зона — место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами или оказывает те или иные услуги. Соотнесите фотографии контактных зон с профессиями, свои ответы занесите в таблицу.

Профессии:

- 1) парикмахер;
- 2) продавец;
- 3) повар;
- 4) администратор;

- д) секретарь;
- е) руководитель;
- к) врач;
- л) швея.



1



2



3



4



7



8

1	2	3	4	5	6	7	8

5. Посмотрите видео «Переговоры (ошибки в переговорах)» (<https://www.youtube.com/watch?v=y18XOkFvf88>), запишите, какие ошибки вы увидели.

Информационный лист № 6 (1)

В процессе переговоров партнеры невольно обращают внимание на окружающую их обстановку. Выбирая место для проведения переговоров в офисе, учтите, что интерьер кабинета будет являться визитной карточкой. Если вы решили повесить в офисе картины, они должны быть нейтральными и одновременно подчеркивать имидж вашей организации. В офисе выделяют три зоны: зона личной работы, коллегиальной деятельности и дружеского общения.

В зоне личной работы должен находиться рабочий стол, удобный стул или кресло, телефон, организационно-техническое оборудование. Рабочее место освещено.

Зона коллегиальной деятельности оборудуется с учетом требований организации совещательной работы с людьми. Необходимо иметь коллегиальный стол, удобные стулья, ручки и карандаши, бумагу для записей, графин с водой и стаканы.

Зона дружеского общения должна находиться в стороне от двух остальных. В ней нужно иметь пару кресел, журнальный столик, прохладительные напитки. Своим оформлением зона должна располагать к дружеской, неофициальной атмосфере.

При оборудовании офиса стоит учитывать и невербальные средства:

1) чем выше спинка кресла, тем больше власти и авторитета имеет сидящий в нем человек;

2) повысить деловой статус помогут низкие стульчики и диванчики для посетителей;

3) чтобы общение было эффективным, важно соблюсти расстояние между собеседниками;

4) стоит учесть дистанции и зоны — это пространство общения, этим вы показываете отношение к партнеру.

Интимная зона — в русской культуре близость от соприкосновения до полуметра говорит о близких доверительных отношениях. Ближняя зона — до 15 см, дальняя — до 0,5 м (это общение с близкими и с хорошими друзьями). В деловом общении сохранение максимальной интимной зоны или сокращение ее свидетельствует о конфиденциальности общения или о субординации партнеров (чем выше статус, тем на большую интимную зону претендует человек).

Личная зона — в этой зоне мы оставляем тех, с кем близки. Сохранение дистанции в рамках личной зоны зависит от статуса, отношений и психологического состояния партнеров в данный момент. Ближняя зона — 45–80 см, эта зона считается продуктивной для делового общения. Дальняя зона — до 1,5 м, что является нормой делового общения. Любое изменение позы или расположения партнера в сторону увеличения расстояния между вами будет свидетельствовать о затруднении в общении.

Социальная зона — для поверхностных контактов. Ближняя зона — от 0,5 до 2 м, дальняя — от 2 до 2,5 м. Социальная зона в реальном деловом общении постоянно меняется. Например, лектор в аудитории или эстрадный певец могут быть предельно удалены или предельно приближены к слушателям, и тем не менее остаются вне личного общения с ними. Социальная зона определяется ситуацией общения и субъективными мотивами его участников. Например, в библиотеке мы подсознательно считаем половину стола своей территорией и инстинктивно охраняем ее от соседа.

Социальная дистанция зависит от культурных традиций: южные народы стремятся сократить дистанцию между партнерами, усиливая близость с помощью частых прикосновений, люди с востока предпочитают избегать физического сближения и сохранять большую дистанцию между собеседниками, у европейцев и американцев дистанция в наибольшей степени выражает личные отношения между людьми. Часто неявной причиной психологического ощущения дискомфорта в

общении служит изменение дистанции вследствие разного роста партнеров. Поэтому, пытаясь распознать психологический смысл метров или преград, разделяющих вас и вашего собеседника, следует иметь в виду объективные факторы: культурные традиции, статус, рост и пол, и субъективные: психологический настрой и отношение к вам.

В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно (см. Д. Шевчук. Позиции при деловом общении).

Угловая позиция — подходит для дружеской беседы. Позиция способствует контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания сблизиться, территориальное разделение стола отсутствует. Данная позиция может использоваться в деловом общении, например врач — пациент, руководитель — подчиненный.

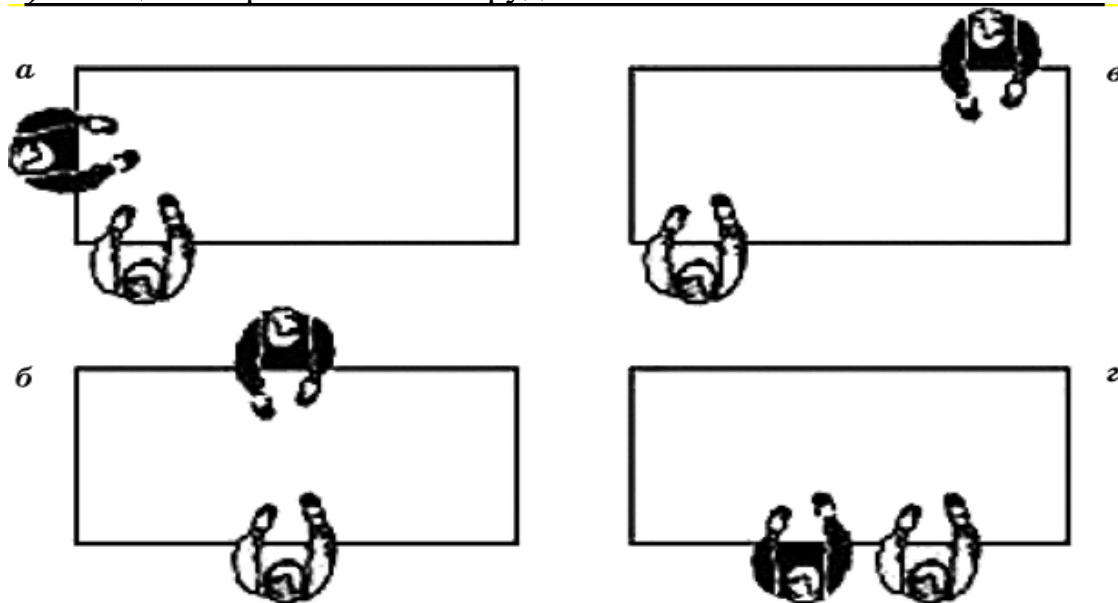
Конкурирующе-оборонительная позиция — применяется в острых обсуждениях, спорах, дискуссиях. Собеседники сидят напротив друг друга, что позволяет хорошо обозревать выражение лица и жесты, которые могут каждую секунду меняться в зависимости от остроты обсуждения вопросов.

Независимая позиция — собеседники сидят по разным углам стола, что отрицательно влияет на процесс коммуникации. Данная позиция говорит о нежелании партнеров общаться.

Позиция направленного сотрудничества — между участниками разговора нет никаких физических барьеров, они сидят рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

Ниже представлены виды расположения собеседника в деловом общении:

- 1) позиция углового общения;
- 2) конкурирующе-оборонительная позиция;
- 3) независимая позиция;
- 4) позиция направленного сотрудничества.



Виды расположения собеседников в деловом общении

Информационный лист № 6 (2)

Функции секретаря и помощника руководителя

В обязанности секретаря или помощника руководителя входит организация кофе-пауз, фуршетов, приемов. По просьбе руководителя секретарь (помощник руководителя) приносит кофе или чай посетителям.

Для подачи чая или кофе используется поднос круглой или квадратной формы 30х30 или 30х40 см.

Подаявая чай или кофе, обращают внимание на следующее:

- чай и кофе наливают в чашки, не доливая 1 см до края чашки;
- чай, натуральный кофе, растворимый кофе заваривают из расчета 1 полная чайная ложка на 200–250 г жидкости.

Если руководитель просит подать к столу алкогольные напитки, то заполнять бокалы следует на 2/3. Чем крепче напиток, тем меньше емкость посуды. Исключением является коньяк. Если коньяк подавать в коньячном, тюльпанообразном бокале с толстой ножкой, тогда бокал заполняют на 1/3, если подают в водочной рюмке, то наливают 2/3 рюмки.

Угощение в приемной

Необходимо выяснить, что предпочитает гость: кофе или чай. Готовить чай и кофе нужно в приемной, затем, разлив по чашкам, на подносе внести в кабинет руководителя. Можно подавать чай и кофе в количестве, соответствующем числу гостей: каждый, выберет то, что ему нужно. Руководитель может узнать у гостей, кто будет пить чай, а кто кофе, и сделать заказ секретарю.

Подаявая, нужно помнить: то, что человек берет сам, подносят с левой стороны; если вы ставите на стол, то подходить нужно справа. Если из-за отсутствия свободного передвижения соблюдать эти правила нет возможности, подают чашку так, чтобы ее ручка оказалась возле правой руки гостя, ложечка должна лежать на блюдце за чашкой, ручкой также направо. Чашку перед посетителем ставят, а не передвигают по столу. Расстояние от края стола до чайной пары должно составлять 2 см.

Чтобы не расплескать чай или кофе, не следует наполнять чашку до краев. Если напиток расплескался, нужно извиниться и принести другую чашку и блюдце. Кофе подается молотый, чай подают заваренный в чайнике, а не в пакетиках. Если используются пакетики, перед подачей гостю их следует вынуть. Пакетиками можно пользоваться, если гостей много. Если вы подаете чай в пакетиках, не забудьте поставить соответствующую посуду, например маленький стаканчик или розетку, блюдце для использованного пакета или чайного мешочка.

К чашке чая или кофе подается кусковой сахар в сахарнице, наличие щипцов обязательно, лимон подается на блюдце. Также можно подавать конфеты (в открытой коробке), печенье (в вазочке), пирожные, фрукты (целиком). Посуду убирают по знаку руководителя или во время перерыва. Не следует оставлять поднос с грязной посудой на видном месте.

Если предполагается длительная беседа, которая будет сопровождаться закусками и напитками, руководитель предупреждает секретаря заранее. В этом случае в кабинете сервируется стол. Вначале руководитель решает вопрос: будут ли

переговоры с самого начала проходить за накрытым столом. Если да, то заранее сервируется, как правило, журнальный стол. Если нет, то закуска подается перед окончанием переговоров. Секретарь вносит на подносе все необходимое и расставляет на журнальном столике, который следует накрыть скатертью или большой салфеткой. На салфетку ставят все предметы, которые могут оставить отпечатки на столе.

Кофе-брейк

Кофе-брейк — короткий перерыв. Проводится во время научной конференции или многочасового, в том числе корпоративного, совещания.

Цель проведения кофе-брейка — не утолить голод, а сменить обстановку, немного разгрузить голову, пообщаться в неформальных условиях.

Меню кофе-брейка включает в себя: кофе, чай, соки, минеральную воду, выпечку, сэндвичи, фрукты. При составлении меню следует учитывать сезон, например в жару не следует предлагать тяжелую пищу. При организации кофе-паузы используют десертные столики. Продолжается кофе-пауза не более 30–40 мин, во время кофе-брейка не стоит перекармливать гостей, так как они должны быть настроены на работу.

Фуршет

Фуршет в переводе с французского означает «вилка».

Цель фуршета — не пообщаться, а накормить, основное орудие застолья — вилка.

Фуршет предполагает обилие холодных закусок, реже горячих, которые подаются в том случае, если трапеза затягивается более чем на час.

Виды фуршета:

1) настоящий фуршет. Не предполагается рассаживание гостей. Столы для фуршета устанавливают в одном зале. В соседнем зале можно поставить стулья в нужном количестве, чтобы гости, устав, всё-таки могли присесть;

2) полуфуршет. В зале расставляют несколько небольших столиков и за них рассаживают гостей. После окончания трапезы маленькие столики можно убрать, чтобы гостям было просторнее.

Меню фуршета включает в себя принцип: «одна закуска на один укус». Обычно в меню фуршета включают до 16 наименований холодных блюд и закусок, 1–3 горячих блюда и закуски. Напитки: кофе, чай, минеральная вода, соки, алкоголь — подаются на усмотрение руководителя, но если после фуршета планируется дальнейшая работа, крепкие напитки лучше не подавать.

Если вы организуете фуршет своими силами, то целесообразно назначить ответственных за разные части стола, из расчета 20 гостей на одного сотрудника. Необходимое количество столовых приборов определяем так: число приглашенных плюс 10 процентов. Соки и напитки подаются в кувшинах. Для чая и кофе ставится рядом отдельный столик.

Банкет-коктейль

Это облегченный вариант фуршета. Банкет-коктейль может организовываться как в перерыве на конференции, симпозиуме или выставке, так и вечером, после окончания работы.

Столы в банкетном зале не ставятся, напитки и закуски разносятся официантами, гости же берут яства непосредственно у них. По краям зала устанавливают маленькие столики, на которые кладут салфетки и ставят вазы с салфетками. Столики принято украшать цветами. Отдельных столовых приборов на банкет-коктейле не предусмотрено. Отсюда и особенности меню: все закуски должны быть рассчитаны на то, чтобы гость «управился» с ними при помощи шпажки или рук.

В меню банкет-коктейля входят маленькие бутерброды-канапе, кусочки шашлыка или рыба в тесте, сосиски, небольшие котлетки, фрукты, мороженое, сладкое желе, орешки. Алкоголь может входить в меню, если банкет-коктейль проводится вечером, после окончания рабочего дня. В остальном подается все стандартно: чай, кофе, соки, минералка. В банкетном зале обязательно должна быть барная стойка. Последовательность подачи блюд: аперитив (в случае отсутствия алкоголя — минеральная вода¹), холодные закуски, горячие закуски, десерт, фрукты; завершается банкет-коктейль горячими напитками.

Банкет

Подразумевает индивидуальное обслуживание каждого гостя. Один официант или ваш сотрудник, ставший таковым на время мероприятия, должен обслуживать не более четырех человек.

Организация банкета. Столы должны иметь ширину от 1,2 до 1,5 м — они устанавливаются вместе либо по отдельности. Количество сидящих за одним столом определяется из расчета не менее 80 см на человека.

Меню банкета включает в себя несколько холодных, затем одна горячая закуска, следом идет первое блюдо, если банкет приурочен к обеду. Если банкет будет проводиться вечером, то за горячей закуской подается основное блюдо, потом очередь десертов, фруктов и горячих напитков. Между переменами блюд нужно делать паузы.

Алкоголь. Водка рассчитывается только на мужчин. Принцип: не более 250 г на персону. Коньяк, ликеры и вина рассчитываются на всех гостей в такой пропорции: шампанское — примерно 150 г, сухое белое вино — порядка 120 г, красное сухое вино — 150 г, коньяк — 100 г, ликеры — не более 100 г.

Накрывая стол для праздничного банкета, как правило, ставят мелкую рюмку для водки, рюмку для вина, фужер для шампанского, высокий бокал для минеральной воды или фруктового сока.

Самостоятельная работа

1. Найдите в источниках пословицы и поговорки, которые уместно использовать на деловых переговорах.

2. Напишите несколько вариантов ответа в виде пословиц или поговорок на фразу «Вы не справляетесь с работой...».

3. Посмотрите отрывок из фильма «Железная хватка» (<https://www.youtube.com/watch?v=tuT2cKswmto>) и ответьте на вопросы:

1. В какой из изученных позиций ведутся переговоры в фильме?
2. Как вы думаете, почему девочка достигает своей цели в переговорах при изначально неравных условиях?

4. Прочитайте информационный лист № 6 (2) и составьте маршрутный лист, т. е. порядок подачи чая или кофе гостям в офисе.

5. Посмотрите видео «Азбука приборов», перейдя по ссылке <https://www.youtube.com/watch?v=8r7-i4tNLpg>, и ответьте на вопрос «Как вы думаете, работникам сферы услуг необходимо знать застольный этикет? Почему?».

6. Посмотрите видео «Азбука приборов», перейдя по ссылке <https://www.youtube.com/watch?v=8r7-i4tNLpg>, зарисуйте язык жестов, который используется с применением столовых приборов.

Практическое занятие № 7 «ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА»

Цель: овладеть методами и приемами ведения деловой беседы.

Информационные источники: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационные листы № 7.

Задания для обучающихся

1. Ответьте на вопросы:

1. Что такое общение?
2. Что такое деловое общение?
3. Назовите часто встречающиеся формы деловой коммуникации?

2. Выделяют не только виды деловых коммуникаций, но и стили. В профессиональном взаимодействии чаще всего используются следующие:

- 1) официально-деловой. Для деловой беседы характерны речевые клише и определенные коммуникативные формы;
- 2) научный. Используется при подготовке докладов, выступлений на семинарах и лекциях;
- 3) публицистический. Любое выступление на публике, в том числе через средства массовой информации;
- 4) разговорно-бытовой. Неформальные отношения имеют место и в профессиональной среде.

Соотнесите стили коммуникации с примерами.

Примеры: прохождение собеседования, выступление на конференции, разговор с директором колледжа, участие в дискуссии, выступление на уроке, подготовка к конкурсу с друзьями, презентация своей работы перед инвесторами, встреча с продавцом машины, подготовка с группой к дискуссии.

3. Посмотрите видео «Навыки делового общения», перейдя по ссылке <https://www.youtube.com/watch?v=UKW5OfcmSJE>, запишите необходимые навыки для делового общения.

4. Выполните тест «Умеете ли вы слушать?».

Инструкция: вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивается баллами. За ответ «почти всегда» — 2 балла; «в большинстве

случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) вам неинтересны?

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?

5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработайте полученный результат. Подсчитайте сумму баллов.

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать — выше «среднего уровня». Обычно средний балл слушателей. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Сделайте вывод о том, достаточно ли хорошо вы владеете умением слушать.

5. Прочитайте статью «Деловая беседа» на сайте «Энциклопедия Нестеровых» (<https://odiplom.ru/lab/delovaya-beseda.html>) и выполните задания.

1. Запишите этапы и фазы деловой беседы.

2. Какие выделяют особенности деловой беседы.

3. Какие существуют правила проведения деловой беседы.

4. Напишите универсальные правила проведения деловой беседы.

6. Посмотрите видео «Правило делового общения», перейдя по ссылке <https://www.youtube.com/watch?v=gkjgwR1NnnA> и выполните задания.

1. Нарисуйте кластер «Правила деловых переговоров».

2. Что означает рукопожатие? Напишите об особенностях рукопожатия.

7. Выполните задания теста «Коммуникабельны ли вы?»

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

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?

3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу, сказать, который час и т. д.?

7. Как вы считаете, существует ли проблема «отцов и детей» и действительно ли людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы 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?

Обработайте результаты

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, контролируйте себя.

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

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

От 19 до 24 баллов — вы в известной степени общительны; в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

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

От 9 до 13 баллов — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает вспылите, но быстро отходите. Чего вам не хватает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступить.

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

Задумайтесь над этими фактами!

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

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

Сделайте вывод, насколько вы коммуникабельны.

8. Выполните задание. Вам предстоит пройти собеседование по вашей специальности. Является ли собеседование деловой встречей? Подготовьте вопросы работодателю по интересующей вас должности. Как вы считаете, необходимо ли было готовиться к собеседованию? Аргументируйте ответ.

Информационный лист № 7

Популярным методом формального и неформального взаимодействия является беседа. Деловая беседа является многофункциональной формой общения и проводится для:

- обмена необходимой информацией;
- поддержания деловых контактов с партнерами;
- введения в инновационные мероприятия и процессы;
- поиска, выдвижения и проектной разработки новых идей;
- контроля и координирования уже начатых мероприятий, акций;
- выявления уровня мотивации работников;
- диагностики возможностей работника при найме, оценке, продвижении;
- анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

Беседы различаются как по форме, так и по содержанию. Существуют беседы равных по положению и статусу работников, например партнеров, коллег, и не равных, например руководитель — подчиненный. Цель конкретной беседы обычно связана с предметом (темой) разговора. Беседу целесообразно готовить заранее, предусмотрев не только ее предмет, регламент проведения, важные документы и материалы, но и круг вопросов, которые необходимо обсудить, основные намерения и ожидания.

Деловая беседа, как правило, состоит из пяти фаз:

- 1) начало беседы;
- 2) передача информации;
- 3) аргументирование;
- 4) опровержение доводов собеседника;
- 5) принятие решений.

При проведении деловой беседы используют приемы делового общения:

1. Невербальные формы общения.

Разговаривая с собеседником, не забывайте смотреть в глаза, время от времени отводите взгляд, иначе ваш собеседник подумает, что вы пытаетесь надавить на него.

При обсуждении проблем выражайте заинтересованность, используя также невербальные средства общения. Например, подперев подборок рукой.

При разговоре сидите прямо, ни скрещивая ноги, ни в коем случае не скрещивая руки на груди, собеседники могут подумать, что вы закрытый человек и не захотят с вами продолжить разговор.

Постарайтесь расположиться параллельно к собеседнику. Для этого во время разговора располагайтесь лицом к лицу.

2. Старайтесь понять собеседника.

Во время разговора постарайтесь понять, что вам хочет донести собеседник. Это поможет получить доверие.

Задавайте только открытые вопросы.

Формулируйте вопросы так, чтобы собеседник не мог ответить «да» или «нет».

Если ваш собеседник раздражен по поводу какой-то проблемы, можете задать ему открытый вопрос «Что должно измениться, чтобы ситуация стала лучше?», тем самым переключите его на решение проблемы.

3. Будьте честными при общении, иначе эффективной работы в команде не получится.

4. Выражайте свое мнение, не обижая других. Например, если вам не нравится какая-либо идея, предложенная собеседником, не стоит начинать критиковать ее. При таком подходе ваш собеседник не сможет воспринимать конструктивные комментарии. Сначала найдите положительные моменты в идее собеседника, но

сообщите, что вас беспокоят некоторые нюансы. После спросите, интересно ли ваше мнение собеседнику. Тогда ваш собеседник отнесется к вашим словам с доверием и будет относиться к вашим словам серьезно.

5. Будьте готовы пойти навстречу собеседнику. Говорите с собеседником на понятном ему языке. Например, собеседник работает в другой сфере и ему могут быть непонятны некоторые термины.

Самостоятельная работа

1. Прочитайте информационный лист № 7 и продумайте собеседование по вашей специальности с работодателем, пропишите план деловой беседы согласно 5 фазам.

2. Подберите по 3 примера вопросов для собеседования из разных групп и оформите в виде таблицы.

Практическое занятие № 8 «КУЛЬТУРА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ»

Цель: овладеть культурой деловой коммуникации по телефону.

Информационные источники: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационный лист № 8.

Задания для обучающихся

1. Выполните тест «Культура телефонного общения», который показывает, насколько вы владеете культурой общения по телефону. В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы: всегда соблюдаете данное правило — 2 балла, иногда — 1 балл, никогда — 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, 0 располагает ли он достаточным временем, и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Вели коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Вели во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Вели собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы:

* 25 баллов и более — вы вполне владеете культурой телефонной беседы;

* 20-24 баллов — в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования;

* менее 20 баллов — целесообразно еще раз изучить правила.

2. Посмотрите видео «Правило ведения телефонных разговоров», <https://www.youtube.com/watch?v=NQNW0d2RPA>

Ответьте на вопросы:

1. Как психологи рекомендуют здороваться по телефону — «Добрый день» или «Здравствуйте»? Почему?

2. Уместно ли отвечать по телефону «Слушаю» или «У аппарата»? Почему?

3. Вам звонит секретарь директора фирмы партнера и говорит: «Алло, а вы кто?» Как вы думаете, уместно ли это обращение? Почему?

4. Сколько минут максимально длится деловой разговор?

5. При разговоре по телефону, кто первый должен закончить разговор? Почему?

6. Можно ли звонить с рабочего телефона домой? Почему?

7. В какое время удобно звонить деловым партнерам, коллегам по работе?

8. Если вам необходимо сделать звонок, на каком расстоянии минимально вы должны находиться от окружающих?

3. Разделитесь на группы по 2-3 человека. Посмотрите тренинг «Правила общения по телефону» и составьте брошюру или буклет с советами по теме «Как общаться по телефону». Оцените работы по критериям:

* текст хорошо изложен, выводы соответствуют поставленным целям;

* содержание представлено в логической последовательности;

* эстетичное оформление;

* использование рисунков.

4. Запишите выражения, которые не следует использовать при разговоре по телефону, и приведите примеры к ним.

Например, ответ «Я не совсем компетентен в этом вопросе» может подорвать доверие к вашей организации.

5. Предложите новую услугу вашего предприятия «Виртуальный секретарь» по телефону различным типам клиентов. Составьте диалог.

6. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы постройте беседу по телефону? Запишите текст беседы.

7. Решите ситуацию.

У вас в 11.00 важные переговоры с партнерами и подписание контрактов, вам позвонила секретарь и напомнила, что у вас на этот же день прием к врачу, который назначен на 11.30, Дополнительная информация: вам очень необходим контракты, но и номерок на прием к врачу вы ждали долго.

Задание: постройте разговор так, чтобы не затронуть ни ваши интересы, ни других людей.

Информационный лист № 8

Телефон в наше время занимает важное место во всех сферах жизни. Большинство сложных вопросов можно решить с помощью телефонных переговоров, и поэтому сегодня важно владеть основами телефонного этикета, Давайте познакомимся с этими правилами.

Сохраняйте номера деловых партнеров в записной книжке, а также и другие сведения, полученные в результате телефонных переговоров. Каждые полгода пересматривайте книжку и вычеркивайте неактуальные номера, если вы решили заменить записную книжку, то не выкидывайте ее, она может вам пригодиться.

Основы делового общения по телефону:

- * представление;
- * сообщение цели звонка;
- * доброжелательный тон;
- * задавание корректных вопросов;
- * звонки длятся не более 3 минут;
- * аргументируйте деловые предложения;
- * план разговора заранее законспектируйте;
- * не звоните с домашнего телефона деловым партнерам.

Правила телефонных переговоров:

- 1) составьте план разговора, прежде чем звонить собеседнику (партнеру, клиенту);
- 2) можете дать ответ на вопрос «По какому вопросу...», чтобы вас соединили с нужным специалистом;
- 3) приветствуйте собеседника первым;
- 4) представляясь, уточните, правильно ли вы позвонили;
- 5) выясните, может ли собеседник продолжить разговор;
- 6) если нужного специалиста нет, попросите передать необходимую информацию;
- 7) думайте о том, чем вы можете помочь в решении проблем клиенту;
- 8) подстраивайте голос под громкость голоса собеседника;
- 9) говорите по делу;
- 10) задавайте вопросы открытого типа;
- 11) не употребляйте слова-паразиты;
- 12) договариваясь о встрече, обговаривайте время и место;
- 13) если вы позвонили первым, то и разговор завершаете вы.

Речевые формулы, которые помогут вам при планировании телефонного разговора:

— Моя фамилия...

- С вами говорит.
- Вас беспокоит...
- Вам позвонили из...
- Я по поводу...
- Могу ли я поговорить с...
- Я хотел бы узнать...
- Я хочу обсудить...
- Вы не могли бы дать информацию?
- Спасибо за информацию! Рад был слышать! Всего доброго!

Общение по телефону состоит из 7 уровней:

- 1) то, что вы хотите сказать;
- 2) то, что вы говорите;
- 3) то, что собеседник слышит;
- 4) то, что собеседник слушает;
- 5) то, что собеседник понимает;
- 6) то, что собеседник запоминает;
- 7) то, что собеседник передает другим.

Общение по телефону, что может быть проще! Но даже тут есть свои правила, которых следует придерживаться. Знание делового этикета поможет сделать телефонные переговоры комфортными и плодотворными.

Самостоятельная работа

1. Как вы считаете, какой вопрос удобно решать по телефону?

2. Используя речевые формулы из информационного листа № 8, 8 составьте диалог по какому-либо вопросу с организацией.

Например, вам нужно купить путевку, заказать билет на поезд, забронировать гостиницу, заказать обед или предложить свой вариант.

3. Составьте памятку с правилами ведения деловых переговоров по телефону.

4. Приведите примеры фильмов, где телефонный разговор привел к необратимым последствиям.

Практическое занятие № 9

«КОМПЛИМЕНТЫ И КРИТИКА В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Цель: овладеть навыками комплимента и критики в деловой коммуникации.

Информационные источники: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационный лист № 9.

Информационные материалы: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационный лист № 9.

Задания для обучающихся

1. Посмотрите видео «Как говорить комплименты. Тимур Асланов. Искусство общения. Техника коммуникаций»
https://www.youtube.com/watch?v=2tP_sLe5nqc и ответьте на вопросы:

1. Что представляет собой комплимент?
2. Как вы считаете можно ли делать комплименты при деловом общении?
3. Представьте, что вам сделали комплимент, нужно ли отвечать?

2. Напишите ответ:

1. Что лучше всего получается выполнять у соседа(ки) по парте?
2. В чем он(1) для вас пример?
3. Какие достижения вызывают у вас эмоцию «Класс!», «Молодец!»?
4. Какое совместное дело (бизнес, хобби, проект, спорт) у вас получилось лучше всего выполнить вместе с соседом по парте.
5. В каком бы конкурсе вы предложили поучаствовать вашему соседу(ке) по парте?

6. Напишите 15 прилагательных, описывающих вашего соседа по парте, используя прилагательные, которые можно отнести к комплиментам.

3. Выполните задания.

1. Напишите пять комплиментов, описывающих личное качество клиента. Например: вы очень пунктуальны.
2. Напишите пять комплиментов, которые характеризуют клиента. Например: Марья Ивановна, вы хорошо знаете наш город.
3. Напишите пять комплиментов, содержащих факты. Например: Иван Иванович, вы всегда приходите вовремя.
4. Напишите пять комплиментов, в которых есть ваша эмоция. Например: Степан Иванович, мне было приятно с вами работать.
5. Напишите пять комплиментов, содержащих качества и факты или эмоции и факты. Например: Иван Иванович, мало кто знает только проектов образовательных услуг на уровне России. Я рада была с вами познакомиться и получить качественную консультацию по юридическим вопросам.

4. Подберите к ситуациям комплименты.

1. Ваша подруга приглашена на конкурс «Голос дети» и очень волнуется перед выступлением. Пропишите комплименты (способности, знания, умения).
2. Вас пригласил друг на день рождения. Придя к нему домой, вы увидели на нем красивую модную футболку. Вы приветствуете друга и говорите ему комплимент (внешний вид, личные качества).
3. Вы с другом посетили приют для бездомных животных. Ваш, друг выбрал собаку и взял ее домой. Оцените поступок друга и выразите свои чувства комплиментами (качества характера, знания).
4. Вы пришли в гости к подруге, и ее мама угостила вас вкусным пирогом, который только что испекла. Поблагодарите за вкусный пирог и пропишите комплимент (работа человека комплимент подтвердите фактами).

5. Игра «Снежный ком».

Разделитесь на группы по 7 человек. Вам нужно сделать комплимент рядом сидящему, вы называете имя и делаете комплимент.

Например: Миша, вы очень внимательный. Следующий игрок говорит: «Меня зовут Миша, я очень внимательный и делает комплимент следующему игроку: «Коля, вы пунктуальный: «Миша, вы очень внимательный. Меня зовут Коля, и я пунктуальный» и произносит комплимент следующему игроку «Марина, вы очаровательных и так далее.

6. Выполните упражнение.

Разделитесь на команды по 6 человек и сядьте по кругу, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент. Начинать можно с любого члена группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего.

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт партнером, сидящим кругу, пока все который готов сказать слева от него, сделать свой комплимент; и так участники не обмениваются комплиментами.

7. Прочитайте информационный лист № 9 и ответить на вопросы:

1. Какие значения имеет термин «критика»?
2. Какие виды критики существуют?
3. Какие правила необходимо соблюдать при конструктив критике?
4. При каких условиях критика ведет к улучшению результатов?
5. Как выслушивать критические замечания?
6. Какие существуют позитивные установки восприятия критики.

8. Составьте кластер с примерами (или таблицу) «Виды критику».

9. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации.

1. Вы работаете над проектом для конкурса в команде. В команду входит студент, который уже имеет достижения в конкурсах и пользуется авторитетом у студентов. Вы нашли недочеты, которые можно исправить в проекте, чтобы улучшить его. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим студентом. Он не воспринимает ваше мнение, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. Ваш предыдущий опыт общения в команде над проектом свидетельствовал о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя в этой ситуации?

2. Вы проходите практику вместе со студенткой из группы. Каждый раз, когда вы пытаетесь поговорить с ней о работе и проблемах, которые у вас возникают, вы начинаете с того, что начинаете критиковать 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?

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

10. Разбейтесь на группы по 2-3. Вам предстоит потренироваться конструктивной критике. Начинать надо критику со словами: «Знаешь, в тебе есть это черта (назвать черту, которую вы хотите покритиковать), если я ее вижу, значит эта черта есть и у меня».

Информационный лист № 9

Критика в деловом общении

Выделяют три вида критики:

1. Критиканство означает вид злопыхательской критики, характеризуется полным отсутствием позитивности и конструктивности как правило, неуместно, имеет завуалированную форму, при эгоистических целях, например показать свою активность и деловитость.

2. Псевдокритика применяется для сведения личных счетов, используется также как средство сохранения или повышения своего положения и престижа, как стиль работы. Разновидности псевдокритики: ординарная критика, показная критика, организованная критика, согласованная критика, контркритика.

3. Критика — это искусство разбирать и имеет несколько значений:

- 1) обсуждение с целью дать оценку
- 2) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- 3) проверка достоверности чего-то.

Если вы хотите покритиковать, подумайте, какова мотивация.

Вы хотите столкнуться с агрессией или вы хотите добра или поправить человека, чтобы с помощью критики он что-то улучшил, например качество или продукт.

При конструктивной критике следует соблюдать следующие правила:

- * критика должна быть уместна и в ней есть созидательная польза. Она применима на деловом совещании, на конференции, в деловой беседе;

- * осуществляется в присутствии объекта критики;

- * предметом критики являются дела и поступки, неверные и со-высказывания, рассуждения, ошибки, допущенные в работе, неправильные действия;

- * критика должна быть объективна и опираться на конкретные факты и аргументы, на доказательства;

- * целью критики должно являться решение, которое поможет изменить ситуацию. Например, выработать предложения по устранению недостатков, по снятию возникших проблем;

- * целью критикующего лица должно быть выявить причины допущенных ошибок и предложить конструктивные шаги по их устранению.

Критика в общении является не просто нахождением или выявлением недостатков, которые необходимо исправить устранения недостатков. В диалоге необходимо учитывать мнения собеседников.

Критика ведет к улучшению результатов при условии, что:

- * критика является средством, а не целью;

- * критику высказывает человек, пользующийся доверием и уважением критикуемого;

- * критикуется дело, деятельность, а не человек;

- * она применяется в особых случаях, а не является повседневной и привычной;
- * она высказывается наедине или дружеским тоном.

Если есть недостатки в работе или отношениях и это заметили другие, то лучше всего признать свою вину, не дожидаясь критики со стороны. Критиковать необходимо корректно и тактично, желательно с момента в деятельности критикуемого партнера. При критике старайтесь соблюсти меру, критиковать лучше или ограничиться предметом обсуждения, предлагать методы исправления недостатков. Например, специалисты рекомендуют в критической ситуации следующую систему вопросов: «Все ли так плохо?», «Где конкретно?» «Почему? В чем причина?»

Если вы хотите, чтобы ваши позиции и мнения не отвергались, постарайтесь не употреблять в разговоре фразы: «Когда вы кричите...»; «Когда вы не правы...»; «Когда вы опаздываете...». Собеседнику будет труднее опровергнуть ваше заявление, если оно представлено как ваша проблема: «Когда при мне кричат.» или «Когда на меня повышают голос...»; «Когда мне говорят неправду...»; «Когда мои сотрудники опалывают...».

Предлагайте собеседнику право выбора, так он чувствует себя комфортнее.

Советы конструктивной критики:

1. Не начинайте свою речь с выражения: «Я давно уже хотел сказать...», а также избегайте слов «всегда» и «никогда». Обычно они за один недостаток так он чувствует себя свидетельствуют о предвзятости и, кроме того, напоминают о старых «грехах». Это затрудняет принятие критики.

2. Если вы никогда не хвалили собеседника, не ожидайте, что на вашу критику он отреагирует положительно. Критикуйте лишь те действия, которые можно изменить.

3. Не сравнивайте поведение данного человека с поведением других. Это унижает.

4. Не приписывайте собеседнику того, чего он не говорил. Лучше не утрировать, пересказывая его мысль своими словами. Это опасно, могут обвинить во лжи. Начальник, часто критикующий подчиненных, нередко оказывается окруженным соглашателями и подхалимами.

Когда люди боятся наказ после критики, они создают себе защиту. Одни доказывают несостоятельность критики своим профессионализмом и самостоятельностью. Другие ограждают себя тактикой отхода и соглашательства или подхалимством.

Правильно воспринять критику обычно мешает задетое чувство собственного достоинства. Очень важны принципы ее восприятия.

Как выслушивать критические замечания:

- * умерьте свои внутренние диалоги и используйте критику как резерв для совершенствования;

- * дайте почувствовать партнеру, что вы замечания поняли: повторите и уточните их;

- * если вас хотят покритиковать более опытные старшие коллеги, обратитесь к ним сами: «У вас больше опыта, выскажите, пожалуйста, свои критические замечания. Ваши советы мне помогут». Критика в данном случае будет конструктивной.

Позитивные установки на восприятие критики:

- 1) важная установка конструктивного восприятия критики — это понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше;
- 2) если меня критикуют — значит, верят в мои способности исправить дело и работать без сбоев;
- 3) если критика в мой адрес отсутствует, это показатель пренебрежения ко мне как к работнику, партнеру;
- 4) критика возможных негативных последствий принятых решений или осуществленных действий – предпосылка своевременного предотвращения сбоев в работе;
- 5) критика заставляет задуматься:
 - 1) чем она вызвана;
 - 2) как исправить положение.

Использование критики в деловой коммуникации:

- 1) *подбадривающая критика*: «Ничего. В следующий раз сделаете лучше. А сейчас — не получилось. Это не страшно»;
- 2) *критика-упрек*: «Ну, что же вы? Я на вас так рассчитывал!»;
- 3) *критика-надежда*: «Надеюсь, что в следующий раз вы выполните это задание лучше»;
- 4) *критика аналогия* – «Раньше, когда я был таким, как вы, я допустил при выполнении задания точно такую же ошибку. Ну и попало же мне от моего начальника»;
- 5) *критика-похвала*: «Работа сделана хорошо, но только не для этого случая»;
- 6) *безличная критика*: «В вашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии»;
- 7) *критика-озабоченность*: «Я очень озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких наших сотрудников, как...»;
- 8) *критика-сопереживание*: «Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано».
- 9) *критика-сожаление*: «Я очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно»;
- 10) *критика-удивление*: «Как?! Неужели вы не смогли сделать эту работу?! Не ожидал...»;
- 11) *критика-ирония*: «Делали, делали и. сделали. Только как теперь в глаза руководству смотреть будем?»
- 12) *критика-намек*: «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо...»;
- 13) *критика-смягчение*: «Вы сделали все так неаккуратно, но зато вовремя»;
- 14) *критика-укоризна*: «Что же вы сделали так неаккуратно?»;
- 15) *критика-замечание*: «Не так сделали. В следующий раз советуйтесь»;
- 16) *критика-предупреждение*: «Вели вы еще раз допустите промах, пеняйте на себя»;
- 17) *критика-требование*: «Работу вам придется переделать!»;
- 18) *критика-вызов*: «Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения»;

19) *конструктивная критика*: «Работа выполнена неверно. Что собираетесь теперь предпринять? Может быть стоит сделать следующее...»;

20) *критика-опасение*: «Я очень опасаясь, что и в следующий раз работа будет выполнена на этом же уровне».

Все перечисленные формы критики возможны лишь в ситуации, когда критикуемый — подчиненный, а критикующий — начальник, причем подчиненный уважительно относится к своему начальнику. В общении деловых партнеров целесообразнее использовать прием «Lege artis», т.е. осуществлять критику по всем законам искусства: сначала сказать что-то позитивное, затем обратная связь для определения реакции и мост на сотрудничество.

Самостоятельная работа

1. Составьте памятку по теме «Конструктивная критика».

2. Составьте кроссворд по теме «Комплименты и критика в деловом общении».

3. Прочитайте статью «Понятие и роль критики в деловом общении» (<https://studfile.net/preview/6212975/page:17/>) и составьте вопросный план.

4. Пропишите 10 комплиментов самому себе.

5. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации.

1. На работу приняли молодого специалиста, и вас назначили его наставником. Он отлично справляется с работой, клиенты им довольны. Вместе с тем, он высокомерно и грубо общается с обслуживающим персоналом. Какие замечания можно сделать молодому человеку, чтобы скорректировать его общение? И каким образом?

2. Во время делового взаимодействия с вами сотрудник вашей организации стал говорить грубо и кричать, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Что вы предпримите, чтобы Вас услышали, и вы продолжили работу?

Практическое занятие № 10

«ПСИХОЛОГИЯ КУЛЬТУРЫ РАБОТНИКА КОНТАКТНОЙ ЗОНЫ»

Цель: научиться определять индивидуальные особенности клиентов при работе в контактной зоне организации.

Информационные источники: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационные лист № 12.

Самостоятельная работа

1. Допишите пропуски в предложении.

Знание психологии сферы услуг помогает работникам поведение клиентов для выбора _____, а также познать свой внутренний мир в целях _____.

2. Почитайте информационный лист № 12 и напишите определения напротив терминов:

- 1) индивидуальность;
- 2) личность;
- 3) темперамент;
- 4) характер;
- 5) способности.

3. Прочитайте информационный лист № 12 и соотнесите типы темпераментов работников с определениями в таблице.

Типы темпераментов		Определения	
1	Работник-сангвиник	А	Незаменим при обслуживании большого количества посетителей, но плохо владеет собой, особенно в напряженных, конфликтных ситуациях
2	Работник-холерик	Б	Доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив
3	Работник-флегматик	В	Успешно обслуживает посетителей, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции
4	Работник-меланхолик	Г	Выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов

Ответ: _____

4. Прочитайте информационный лист № 12. Используя таблицу, определите и охарактеризуйте свой тип личности.

Тип личности	Преимущественная обращенность (направленность) интересов личности	Черты характера, присущие мне, согласно типу личности

5. Прочитайте информационный лист № 12. Определите и охарактеризуйте свой темперамент, используя таблицу 3.

Тип характера	Темперамент	Черты характера

6. Перейдите по ссылке <https://psytests.org/eysenck/epiG.html> и пройдите тест «Определение темперамента», запишите ваши результаты.

7. Прочитайте статью «Психологические портреты клиентов и работников контактной зоны» (<https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-aspekty-izucheniya-professionalnoy-deyatelnosti-prodavtsov-na-primere-opisaniya-srednestatisticheskogo-portreta.pdf>) и ответьте на вопросы:

1. Какие четыре типа характера выделяют?

2. Какие есть особенности поведения клиента в зависимости от его темперамента?

3. Для чего работнику контактной зоны необходимо знать и уметь определять индивидуально-психологические особенности клиента (заказчик1).

8. Составьте варианты контактных зон по своей профессии/ситуации.

9. Проблемные ситуации.

1. Посетитель заинтересовался услугой, которую оказывает ваше предприятие. В офисе все менеджеры заняты, ожидать нужно 10-15 минут. Вы, выполняя задание руководителя, видите, что посетитель направляется к вам с вопросом. Ваши действия? Как вы строите диалог с посетителем?

2. Посетитель кафе сделал заказ. Заказ обещали принести через 30 минут, а уже прошло 50 минут. Посетитель обратился с вопросом к вам как администратору зала. Каковы ваши действия?

3. Иван Иванович забронировал место в гостинице «Звездочка», время вселения в номер с 12.00. Прилетел он в город 6.00, а в гостиницу он прибыл к 8.00 и попросил вас вселить его в номер, так как очень хочет спать. Посмотрев в базу, вы увидели, что из номера еще не съехали клиенты. Ваши действия как администратора.

Информационный лист № 12

Характер человека имеет социальную природу, которая зависит от мировоззрения общения с другими людьми.

Характер человека определяется и формируется на протяжении всей жизни в процессе социализации и воспитания.

Характер – это совокупность устойчивых индивидуальных психических свойств (черт) личности, которые формируются в течение жизни, проявляются в деятельности и общении, а также определяют типичные способы поведения, отношения к себе, окружающим людям и миру в целом.

О характере следует судить по поступкам. Человеческие поступки, которые часто определяются отношением к тем, кто не может быть полезен или дать сдачи, выявляют истинные моральные качества, скрытые мотивы и сознательный выбор личности.

Когда говорят о характере человека, то подразумевают черты личности, которые определяют той или иной образ поведения, образ жизни.

Таблица 2

Черты (свойств1) характера человека

Группа черт	Положительные черты	Отрицательные черты
Отношение к людям	Доброжелательность, отзывчивость, тактичность, честность, искренность, уважение.	Эгоизм, грубость, лицемерие, высокомерие, завистливость, жестокость.

Отношение к труду	Ответственность, трудолюбие, инициативность, пунктуальность, дисциплинированность, аккуратность.	Ленивость, безответственность, небрежность, пассивность, халатность.
Отношение к себе	Самокритичность, уверенность, скромность, чувство собственного достоинства.	Самовлюбленность, заниженная самооценка, тщеславие, самоуверенность.
Волевые черты	Настойчивость, решительность, смелость, целеустремленность, самообладание.	Трусость, нерешительность, слабоволие, упрямство.
Эмоциональные	Жизнерадостность, сдержанность, чувствительность, уравновешенность.	Вспыльчивость, хладнокровие (в негативном ключе), впечатлительность.

Таблица 3

Тип личности по направленности по К.Г. Юнгу (швейцарский психолог)

Направленность	Рациональные (суждение)	Иррациональные (восприятие)
Экстраверты (внешний мир)	Мыслительный: логичный, объективный. Чувствующий: эмоциональный, социальный.	Ощущающий: ориентирован на факты. Интуитивный: ориентирован на возможности.
Интроверты (внутренний мир)	Мыслительный: склонен к анализу, скрытен. Чувствующий: эмоционален внутри, сдержан.	Ощущающий: воспринимает через призму ощущений. Интуитивный: мечтательный, мистический.

Примечание: **Интроверты и экстраверты** — это типы личности, описывающие, откуда человек берет энергию и куда направляет внимание.

Наиболее ярко характеризует личность темперамент.

Темперамент — это врожденная совокупность устойчивых динамических особенностей психики (темп, ритм, интенсивность), определяющая поведение, эмоциональность и скорость реакции человека. Он не зависит от воспитания, является основой личности и не бывает «плохим» или «хорошим», проявляясь через 4 основных типа: сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик.

Профессиональная пригодность — это соответствие знаний, навыков, психофизиологических и личностных качеств работника требованиям конкретной профессии, обеспечивающее эффективность его труда и безопасность.

Самостоятельная работа

1. Прочитайте статью «Выявление потребностей клиентов с помощью вопросов» в журнале «Контур. Бизнес. Продажи»

(<https://kontur.ru/articles/6237>) и ответьте на вопросы:

1. Как определить потребность клиентов?
2. Какие типы потребностей клиентов выделяют?
3. Какие типы вопросов для выявления потребностей клиентов существует? Напишите примеры.
2. Составьте диалог по своей специальности с клиентом для выявления потребностей клиента, используя виды вопросов, представленных в статье «Выявление клиентов с помощью вопросов?»
3. Составьте развернутый план по теме «Психологическая культура работников кантатной зоны».

Практическое занятие № 10 «ПРИМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА»

Цель: закрепление знаний и умений по применению правил делового этикета.

Информационные источники: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (М.: Академия, 2025); информационные лист № 14.

Задания для обучающихся

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

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

2. В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом, упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица дошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

2. Решите ситуацию.

1. В вашей организации работают 100 человек. Недавно в вашу организацию назначен новый директор. Для сплочения коллектива руководитель решает провести выездное мероприятие и просит вас составить программу мероприятия, куда должно войти награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед и конкурсы. Большая часть сотрудников отпросились, мотивируя отказ разными причинами. Хотя праздник удался, руководитель был недоволен результатом. Весной руководитель решил провести мероприятие еще раз и позвал вас, чтобы вы выяснили, какое

мероприятие будет интересно коллективу. Правильно ли поступает руководитель? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою организацию?

3. Решите игровую ситуацию.

Вы руководитель фирмы. В связи с реорганизацией вашей фирмы вам нужно уволить 3-х человек. Вам надо решить, кто будут эти люди. Какими критериями вы будете руководствоваться? Какой процедурой воспользоваться — решать вам, категорически запрещается бросать жребий. Все работники профессионально равны. Список сотрудников:

- 1) беременная одинокая девушка, 25 лет, 2 года в работе фирмы;
- 2) мужчина, 57 лет, крепкий профессионал, стаж работы на предприятии 57 лет;
- 3) женщина, 33 года, стаж – 10 лет, предана делу, содержит престарелых родителей;
- 4) молодой человек, 23 года, блестящее образование, предприятие заплатило за его обучения;
- 5) мужчина, 40 лет, хороший надежный работник, семья, большой сын, половина заработной платы уходит на медикаменты;
- 6) мужчина, 30 лет, отличный работник, участник СВО;
- 7) женщина, 37 лет, родственник мэра, лоббирует интересы фирмы.

Примерные вопросы для анализа ситуации:

- Какова процедура определения кандидата на должность?
- Какими критериями вы руководствуетесь?
- Как вы думаете, как чувствовали себя те, кого вы увольняли?

4. Классифицируйте приведённые неязыковые сигналы по следующим категориям — поза, мимика, жестикация, дистанцирование и интонация. Например: «Анжелина нахмурила брови» (мимик1).

1. Воспитатель громко произнесла: «Хотела бы я хоть раз быть уверена, что ты выполнишь порученное тебе дело!»

2. Она отступила на шаг: «Что это ты о себе вообразил?»

3. На переговорах партнер сидел, скрестив ноги.

4. Пятилетний Витя уверял папу, что может самостоятельно одеться в садик. Папа, повысив голос, ответил: «Витя, я верю, но я опаздываю на работу!»

5. В то время как Дима уверял, что ищет контакты с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от...

6. В коридоре стоял Иван Иванович и ждал, переминаясь с на ногу, пока помощница заполняет формуляр.

7. Учительница подошла к окну и закрыла его.

8. Он иронично заметил: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль».

5. Оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти о трех разделах:

- * способствующие пониманию партнера;
- * не способствующие пониманию партнера;
- * нейтральные.

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь!», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. д.

2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да- да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...».

3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.

4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.

6. Пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...».

7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей, принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

6. Напишите эссе на тему: «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами) по плану.

1. Эпоха как фон создания образа.

2. Первое представление героя.

3. Имидж персонажа (внешний вид, невербальные средства общения).

4. Речь персонажа.

5. Личностные качества.

6. Деловые качества.

7. Способы построения взаимоотношений с партнерами.

8. Общение с оппонентами.

9. Действия персонажа в сложных, критических ситуациях.

10. Авторская позиция в оценке деловых качеств современников, переданная посредством создания литературного образа.

Самостоятельная работа

1. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

2. Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия? Почему работники должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и

вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

3. Составьте кроссворд по теме «Деловая культура».

4. Напишите эссе о по теме «Как вести себя в конфликтной ситуации?»

5. Перечислите формы деловой коммуникации (деловые переговоры, беседа по телефону и т. д.) — не менее восьми форм. Охарактеризуйте каждую форму. Подберите в художественной литературе по одному примеру перечисленных форм деловой коммуникации.

6. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Тестовые задания

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Задания базового уровня

1. Какая из следующих характеристик является частью этических норм деловой коммуникации?

- 1) Применение манипуляции для достижения целей
- 2) Открытость и честность
- 3) Использование обмана для улучшения образа компании
- 4) Осуждение и критика безобоснованных действий коллег

2. Каково правильное поведение в случае обнаружения нарушения этических норм в деловой коммуникации?

- 1) Молчать и не вмешиваться в ситуацию
- 2) Сообщить руководству или HR-отделу о проблеме
- 3) Использовать информацию в своих интересах
- 4) Поддержать нарушителя для предотвращения конфликта

3. Какое из следующих поведений является примером этически неприемлемой деловой коммуникации?

- 1) Уважительное общение с коллегами и клиентами
- 2) Публичное осуждение решений руководства
- 3) Обмен информацией в интересах компании
- 4) Использование обмана для получения выгоды

4. Какая из перечисленных стратегий помогает соблюдать этические нормы в деловой коммуникации?

- 1) Избегать конструктивной критики
- 2) Использовать личные связи для достижения целей
- 3) Соблюдать конфиденциальность информации
- 4) Распространять слухи о коллегах

5. Каково рекомендуемое поведение в случае конфликта интересов между работодателем и клиентом?

- 1) Предпочтение интересам клиента
- 2) Предпочтение интересам работодателя
- 3) Использование конфликта в своих интересах
- 4) Избегание принятия стороны

6. Сложный, многоступенчатый процесс, выступающий одновременно как процесс взаимодействия, обмен информацией и как отношение людей друг к другу, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимопонимания, называется

- 1) коммуникация
- 2) общение
- 3) деятельность
- 4) развития

7. Процесс обмена информацией между людьми об опыте, понимании окружающего мира и отношении к происходящему в нем называется

- 1) коммуникация
- 2) интеракция
- 3) познание
- 4) управление

Задания среднего уровня

1. Процесс взаимодействия людей друг с другом в ходе общения, состоящий в обмене действиями и поступками, называется

- 1) коммуникация
- 2) деятельность
- 3) интеракция

2. Форма взаимодействия людей, при которой их действия подчинены решению конкретной задачи и следованию определенным нормам поведения, называется

- 1) трудовая деятельность
- 2) профессиональное общение
- 3) деловое общение
- 4) интеракция

3. В едином процессе общения выделяют ... стороны:

- 1) две
- 2) четыре
- 3) три

4. Деловое общение реализуется в следующих основных 3-х формах:

- 1) деловая беседа
- 2) телефонные переговоры
- 3) деловые переговоры

4) деловое поведение

5. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется

- 1) деловое общение
- 2) ритуальное общение
- 3) социально-ориентированное общение
- 4) профессиональное общение

Задания повышенного уровня

1. Система требований (правил, норм), которая разъясняет, как устанавливать, поддерживать и прерывать контакт с другим человеком в определённой ситуации – это... (два слов1)

2. Учение о морали, нравственности – это...

3. Какой стиль письма наиболее распространен в официальных документах?

- 1) Креативный стиль
- 2) Бизнес-стиль
- 3) Академический стиль
- 4) Художественный стиль

4. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется

- 1) деловое общение
- 2) ритуальное общение
- 3) социально-ориентированное общение
- 4) профессиональное общение

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Задание базового уровня

1. Какая из следующих характеристик является частью этических норм деловой коммуникации?

- 1) Применение манипуляции для достижения целей
- 2) Открытость и честность
- 3) Использование обмана для улучшения образа компании
- 4) Осуждение и критика безобоснованных действий коллег

2. Каково правильное поведение в случае обнаружения нарушения этических норм в деловой коммуникации?

- 1) Молчать и не вмешиваться в ситуацию
- 2) Сообщить руководству или HR-отделу о проблеме

- 3) Использовать информацию в своих интересах
- 4) Поддержать нарушителя для предотвращения конфликта

3. Какое из следующих поведений является примером этически неприемлемой деловой коммуникации?

- 1) Уважительное общение с коллегами и клиентами
- 2) Публичное осуждение решений руководства
- 3) Обмен информацией в интересах компании
- 4) Использование обмана для получения выгоды

4. Какая из перечисленных стратегий помогает соблюдать этические нормы в деловой коммуникации?

- 1) Избегать конструктивной критики
- 2) Использовать личные связи для достижения целей
- 3) Соблюдать конфиденциальность информации
- 4) Распространять слухи о коллегах

5. Каково рекомендуемое поведение в случае конфликта интересов между работодателем и клиентом?

- 1) Предпочтение интересам клиента
- 2) Предпочтение интересам работодателя
- 3) Использование конфликта в своих интересах
- 4) Избегание принятия стороны

6. Какие из нижеперечисленных действий следует избегать в профессиональной коммуникации?

- 1) Открытый и честный обмен информацией
- 2) Распространение слухов и сплетен
- 3) Активное участие в конструктивном диалоге
- 4) Поддержка коллег в разрешении конфликтов

7. Какая из следующих черт характера часто ассоциируется с эмпатией и способностью понимать чувства других людей?

- 1) Экстраверсия
- 2) Интроверсия
- 3) Амбиверсия
- 4) Эмпатия

8. Какое из нижеперечисленных явлений описывает коммуникацию, основанную на использовании интернет-технологий?

- 1) Электронная коммуникация
- 2) Вербальная коммуникация
- 3) Невербальная коммуникация
- 4) Письменная коммуникация
- 5) Аудиовизуальная коммуникация

Задания среднего уровня

1. Деловое общение реализуется в следующих основных 3-х формах:

- 1) деловая беседа
- 2) телефонные переговоры
- 3) деловые переговоры
- 4) деловое поведение

2. Каковы общие требования к деловым письмам?

(3 вариант1)

- 1) бумага должна быть хорошего качества
- 2) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение
- 3) абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края
- 4) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней

3. Что из перечисленного является 3 формы делового общения?

- 1) совещание
- 2) разговор по телефону
- 3) конференция
- 4) деловое письмо (невербальная форм1)

4. В основе классификации делового общения не лежит:

(2 вариант1)

- 1) его содержательная направленность
- 2) его целевая ориентация
- 3) его функциональное значение

5. Что такое активное слушание?

- 1) Процесс, включающий в себя полное внимание к собеседнику и демонстрацию этого внимания.
- 2) Процесс, включающий в себя только ожидание своей очереди для высказывания собственного мнения.
- 3) Процесс, включающий в себя игнорирование собеседника и концентрацию только на своих мыслях.

6. Риторика – филологическая наука, обозначающая отношение ... к слову.

7. _____ — это система требований (правил, норм), которые разъясняют нам, каким образом следует устанавливать, поддерживать и прерывать контакт с другим человеком в определённой ситуации. Нормы речевого этикета весьма разнообразны, в каждой стране присутствуют свои особенности культуры общения.

8. _____ — процесс, построенный на восприятии моральных требований через определённый образ личности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Задания базового уровня

1. Что включает в себя понятие «саморазвитие» для делопроизводителя?
 - 1) Повышение квалификации в области делопроизводства
 - 2) Получение дополнительного отпуска
 - 3) Смена профессии
 - 4) Отказ от изучения новых программ
2. Какой документ регламентирует правовые основы предпринимательской деятельности в РФ?
 - 1) Трудовой кодекс РФ
 - 2) Гражданский кодекс РФ
 - 3) Устав предприятия
 - 4) Должностная инструкция
4. К основным финансовым инструментам планирования личного бюджета относятся:
 - 1) Кредитные карты с высоким процентом
 - 2) Анализ доходов и расходов
 - 3) Эмоциональные покупки
 - 4) Отсутствие «подушки безопасности»
5. Выберите составляющие профессионального развития делопроизводителя:
(3 вариант1)
 - 1) Освоение новых систем электронного документооборота (СЭД)
 - 2) Изучение основ тайм-менеджмента
 - 3) Участие в профессиональных конкурсах
 - 4) Игнорирование изменений в ГОСТах
6. Установите соответствие между финансовым термином и его определением:
 - 1) Дефицит бюджета 1) Расходы превышают доходы
 - 2) Профицит бюджета 2) Доходы превышают расходы
 - 3) Ликвидность 3) Способность быстро превратить активы в деньги
7. Укажите ключевые навыки предпринимателя в профессиональной сфере:
(3 варианта)
 - 1) Умение брать на себя ответственность
 - 2) Навыки финансового планирования
 - 3) Умение делегировать полномочия
 - 4) Страх перед рисками

Задания среднего уровня

1. Что включает в себя понятие «самоменеджмент» для делопроизводителя?
 - 1) Управление личным временем, целями и профессиональным развитием
 - 2) Делегирование своих обязанностей коллегам
 - 3) Исключительно повышение заработной платы
2. Какая форма предпринимательской деятельности наиболее доступна для начинающего делопроизводителя, оказывающего услуги по оформлению документов?
 - 1) Акционерное общество
 - 2) Самозанятость
 - 3) Производственный кооператив
 - 4) Государственное предприятие
3. Что делать, если компания задерживает выплату заработной платы?
 - 1) Прекратить работу без уведомления
 - 2) Написать заявление на имя руководителя и подготовить обращение в трудовую инспекцию
 - 3) Удалить всю рабочую базу данных
 - 4) Ждать, пока вопрос решится сам собой

Задания повышенного уровня

1. Вы планируете карьерный рост от делопроизводителя до офис-менеджера. Какой план развития будет наиболее эффективным?
 - 1) Ждать автоматического повышения через 5 лет работы
 - 2) Изучить продвинутые функции MS Office, пройти курсы по управлению персоналом и освоить CRM-систему
 - 3) Сменить сферу деятельности на творческую
 - 4) Просить повышения зарплаты без увеличения обязанностей
3. При работе с персональными данными клиентов делопроизводитель обязан:
 - 1) Передавать данные по запросу любых третьих лиц
 - 1) Соблюдать ФЗ-152 «О персональных данных», обеспечивая их конфиденциальность и правильное хранение/уничтожение
 - 3) Хранить данные в открытом доступе на рабочем столе
 - 4) Использовать данные для личных целей
4. Вы решили создать ИП по удаленному делопроизводству. Какая система налогообложения (на старте) наиболее выгодна?
 - 1) Общая система (ОСНО)
 - 2) Упрощенная система налогообложения (УСН) 6%
 - 3) УСН 15% (доходы минус расходы), если расходы минимальны
 - 4) Патент, если не планируется наем сотрудников

5. Как правильно оценить стоимость своих услуг при фрилансе?

- 1) Поставить цену ниже, чем у всех конкурентов
- 2) Рассчитать стоимость часа работы, учитывая налоги, амортизацию техники, обучение и желаемую прибыль
- 3) Взять цену "с потолка"
- 4) Работать бесплатно ради отзывов

6. Делопроизводитель хочет претендовать на должность руководителя службы ДОУ. Какая стратегия планирования профессионального развития является наиболее эффективной в соответствии с требованиями к компетенциям?

- 1) Получение второго высшего образования по специальности «Психология»
- 2) Изучение иностранных языков без привязки к профессиональной деятельности
- 3) Освоение новых систем электронного документооборота, изучение стандартов управления процессами (ISO) и развитие навыков управления персоналом
- 4) Ожидание повышения за выслугу лет

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Задания базового уровня

1. Что является основой эффективной работы в команде?

- 1) Индивидуальное выполнение задач без общения
- 2) Общие цели и взаимопомощь
- 3) Строгое подчинение только руководителю

2. Как делопроизводителю следует поступить при получении срочного задания от руководителя?

- 1) Пройгнорировать, если занят другим делом
- 2) Уточнить сроки и приоритеты
- 3) Сразу начать делать, не уточняя деталей

3. При возникновении конфликта с коллегой лучше всего:

- 1) Перестать с ним разговаривать
- 2) Обсудить проблему лично в спокойном тоне
- 3) Пожаловаться всем коллегам

4. Что **НЕ** относится к правилам деловой культуры при общении?

- 1) Использование нецензурной лексики
- 2) Соблюдение субординации
- 3) Активное слушание

5. Для поддержания командного духа необходимо:

- 1) Скрывать свои знания от коллег
- 2) Делиться опытом и помогать новичка
- 3) Критиковать коллег при клиентах

Верно / Неверно

6. Верно ли, что в команде каждый отвечает только за свой участок и не интересуется результатом других?
7. Делопроизводитель должен соблюдать конфиденциальность информации в коллективе.
8. Критика работы коллеги должна происходить публично при клиентах.
9. Эффективное взаимодействие включает умение слушать собеседника.
10. Командная работа означает, что ответственность за результат несут все члены команды.
11. Установите соответствие между стилем общения и его характеристикой:
- 1) Ассертивный стиль — 1) Уважение к себе и коллегам, открытость
2) Пассивный стиль — 2) Избегание ответственности, замалчивание проблем
3) Агрессивный стиль — 3) Навязывание своего мнения, давление
12. Установите соответствие между этапом командной работы и действием:
- 1) Планирование — 1) Распределение ролей и сроков
2) Исполнение — 2) Выполнение конкретных заданий
3) Контроль — 3) Проверка качества результата
13. Коллега допустил ошибку в документе, который вам передали. Ваши действия?
- 1) Исправить молча
2) Спокойно указать коллеге на ошибку
3) Доложить руководителю, чтобы коллегу наказали
14. Руководитель дает задание, которое противоречит правилам делопроизводства. Как поступить?
- 1) Молча выполнить
2) Вежливо объяснить правила и предложить верный вариант
3) Отказаться от выполнения

Задания среднего уровня

1. Что является первоочередным принципом делового этикета при общении с коллегами?
- 1) Стремление навязать свою точку зрения
2) Уважение к личности и профессионализму
3) Использование неформального общения для ускорения процессов
4) Полное игнорирование личных интересов сотрудников
2. К какой форме деловой коммуникации относятся совещания, планерки и переговоры?
- 1) Внешняя коммуникация
2) Вертикальная или горизонтальная, в зависимости от участников
3) Неформальная коммуникация
4) Личностная коммуникация

3. При возникновении разногласий с коллегой по рабочему вопросу, наиболее эффективным действием будет:

- 1) Сразу обратиться к руководству с жалобой
- 2) Попытаться выслушать аргументы, не перебивая, и найти компромисс
- 3) Прекратить общение до тех пор, пока коллега не согласится
- 4) Публично указать на ошибку коллеги

4. Установите соответствие между видом коммуникации и его описанием:

- 1) Формальное общение
- 2) Неформальное общение
- 3) Вертикальная коммуникация
- 4) Горизонтальная коммуникация
- А) Общение между сотрудниками одного уровня (коллегами)
- Б) Соблюдение строгих норм, регламентов и правил
- В) Общение по личным вопросам или вне рабочих инструкций
- Г) Общение между руководителем и подчиненным

5. Выберите факторы, способствующие эффективному деловому общению:

- 1) Грамотная, четкая речь
- 2) Соблюдение правил этикета
- 3) Использование сленга
- 4) Умение аргументировать свою позицию
- 5) Игнорирование субординации.

6. Какие принципы обязательны для соблюдения делопроизводителем в коллективе?

- 1) Конфиденциальность информации.
- 2) Соблюдение субординации.
- 3) Обсуждение личной жизни сотрудников.
- 4) Ответственность за свои действия.

Задания повышенного уровня

1. *Ситуация:* Вы — секретарь, ведете протокол совещания. Руководитель отдела продаж (непосредственный начальник) требует не вносить в протокол информацию о проваленном сроке сдачи проекта, чтобы избежать штрафа от руководства компании, ссылаясь на «командную лояльность».

Вопрос: как поступить, соблюдая деловую этику и нормы делопроизводства?

- 1) Выполнить указание руководителя, так как он несет ответственность.
- 2) Внести информацию в протокол, но обсудить это с руководителем лично после совещания.
- 3) Отказаться писать протокол вовсе.
- 4) Внести информацию, сославшись на требование генерального директора, не раскрывая истинного источника давления.

2. *Ситуация:* В отделе делопроизводства аврал. Опытный сотрудник «А» перегружен, а новичок «Б» выполняет простые задачи быстро и хочет помочь, но «А» отказывается делегировать полномочия, заявляя, что «Б» все испортит
Вопрос: как эффективно разрешить ситуацию, действуя как командный игрок?

- 1) Пожаловаться руководству на сотрудника «А»
- 2) Взять часть работы «А» на себя, проигнорировав новичка
- 3) Предложить «А» проинструктировать «Б» по одной небольшой задаче, выступив посредником
- 4) Оставить все как есть, чтобы не провоцировать конфликт

3. Выберите действия, способствующие эффективной «горизонтальной» коммуникации (взаимодействию с коллегами одного уровня):

- 1) Обмен опытом и базами данных.
- 2) Игнорирование мелких ошибок коллег для поддержания хороших отношений.
- 3) Использование неформального общения для решения рабочих вопросов.
- 4) Прозрачность информации.

Соккрытие информации для личного успеха.

- 1) 1, 2, 4
- 2) 1, 3, 4
- 3) 2, 3, 5
- 4) 1, 4, 5

4. Признаки эффективного делового совещания (командной работы):

- 1) Отсутствие четкой повестки дня для свободы обсуждения.
- 2) Наличие регламента.
- 3) Присутствие всех сотрудников, независимо от темы.
- 4) Фиксация решений в протоколе.
- 5) Обсуждение только проблем, без поиска решений.

- 1) 1, 3
- 2) 2, 4
- 3) 1, 5
- 4) 3, 4

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Задания базового уровня

1. Какое обращение является наиболее приемлемым в деловой переписке, если имя адресата неизвестно?

- 1) Дорогой друг!
- 2) Уважаемые господа! (или Уважаемые коллеги!)
- 3) Эй, вы!
- 4) Приветствую!

2. В деловом общении «дистанция общения» (проксемика) при разговоре с руководителем предпочтительна:

- 1) Интимная (до 45 см)
- 2) Личная (45 см – 1,2 м)
- 3) Социальная (1,2 м – 3,5 м)
- 4) Публичная (более 3,5 м)

3. Установите соответствие между стилем общения и его характеристикой:

Деловой стиль

Разговорный стиль

- 1) Использование жаргонизмов, эмоциональность, сокращения.
- 2) Точность, логичность, использование стандартизированных оборотов (клише).

4. Вставьте пропущенное слово: «Документ, содержащий перечень вопросов для обсуждения на совещании, называется _____».

5. Истинность/Ложность утверждения

Утверждение: «В письменной деловой коммуникации допускается использование смайликов и сокращений типа "чел" или "спс"».

- 1) Верно
- 2) Неверно

6. Выберите правильный вариант оформления делового письма:

- 1) Прошу Вас выслать документы
- 2) Прошу вас выслать документы

Задания среднего уровня

1. Выберите правильный вариант оформления обращения в деловом письме:

- 1) Здравствуйте, уважаемый Иван Иванович!
- 2) Уважаемый Иван Иванович!
- 3) Добрый день, Иван Иванович
- 4) Приветствую Вас, Иван Иванович

2. Какое словосочетание соответствует нормам официально-делового стиля?

- 1) Взять на заметку
- 2) Принять к исполнению
- 3) Засветить в отчете
- 4) Поставить в известность

3. При ответе на звонок внешнему клиенту, согласно деловому этикету, следует:

- 1) Сказать «Алло»
- 2) Назвать компанию и себя
- 3) Спросить «Кто звонит?»
- 4) Помолчать, ожидая, пока заговорят

4. В какой ситуации нарушен культурный контекст?

- 1) Использование «Вы» при первом знакомстве
- 2) Обращение по имени-отчеству к старшему коллеге
- 3) Обращение к руководителю на «ты» в присутствии подчиненных
- 4) Подписание письма «С уважением...»

5. Укажите ошибку в управлении (культура речи):

- 1) Согласно приказу
- 2) Благодаря старанию
- 3) Согласно договора
- 4) Вопреки обстоятельствам

6. Какие из перечисленных качеств необходимы для грамотной устной коммуникации делопроизводителя?

(3 вариант1)

- 1) Четкая дикция
- 2) Использование сленга
- 3) Логичность изложения
- 4) Высокая скорость речи
- д) Вежливый тон
- е) Перебивание собеседника

7. Письменная деловая коммуникация включает в себя:

(3 вариант1)

- 1) Электронное письмо (e-mail)
- 2) Служебная записка
- 3) Личное сообщение в мессенджере (без использования смайлов)
- 4) Протокол
- д) Объявление в соцсети

8. Установите соответствие между фразой и ее стилистической окраской:

1. Мы ждем вашего ответа. 1) Нейтральный деловой стиль
2. Че, когда будет готово? 2) Разговорный стиль
3. Просим предоставить информацию в срок до... 3) Этикетный стиль

9. Установите соответствие между видом документа и его назначением:

1. Приказ 1) Фиксация хода совещания
2. Протокол 2) Распоряжение руководителя
3. Заявление 3) Обращение сотрудника к руководству

Задания повышенного уровня

1. «Согласно пункту 5 договора, оплата производится в течение трех банковских дней. Прошу Вас _____ (указать глагол) счет-фактуру до конца недели».

2. Выберите все верные варианты оформления реквизитов, соответствующие современным требованиям к деловой переписке:

(2 варианта)

- 1) Глубокоуважаемый Петр Иванович, письмо Ваше от 01.10.2023 №12/5 получил.
- 2) Уважаемые коллеги! Сообщаем Вам о переносе сроков собрания.
- 3) Прошу предоставить отчет до конца недели. С уважением, Петр.
- 4) ОАО «Вектор», 123456, г. Москва, ул. Ленина, 1.

3. Укажите, какие из перечисленных ситуаций требуют использования официально-делового стиля:

- 1) Написание протокола совещания
- 2) Личная просьба к начальнику отдела в чате мессенджера
- 3) Составление претензии контрагенту
- 4) Публичное выступление с презентацией нового проекта

4. Установите соответствие между этикетной ситуацией и фразой, принятой в деловом стиле:

Ситуации:

- A) Отказ в просьбе контрагенту
- B) Запрос информации
- C) Ответ на благодарность

Фразы:

- 1) «Рады быть полезными и надеемся на дальнейшее сотрудничество»
- 2) «К сожалению, в настоящее время мы не можем удовлетворить Вашу просьбу...»
- 3) «Просим Вас предоставить информацию о...»

5. Заполните пропуски в предложении, учитывая нормы вежливости и деловой культуры:

«Уважаемая Татьяна Николаевна! _____ за оперативно предоставленные документы. _____ их подписать до 15:00».

ОК 06. 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

Задания базового уровня

1. Что является проявлением гражданско-патриотической позиции делопроизводителя?

- 1) Использование служебной информации в личных целях
- 2) Бережное отношение к государственному имуществу и соблюдение законов РФ
- 3) Игнорирование правил делового этикета
- 4) Выполнение работы только за дополнительную плату

2. Как следует поступить делопроизводителю, если предлагают «подарок» за ускорение оформления документов?

- 1) Принять подарок, если он недорогой
- 2) Отказаться, но оформить документы быстрее
- 3) Категорически отказаться и сообщить руководству (антикоррупционное поведение)
- 4) Попросить подарок деньгами

3. Основой гармонизации межнациональных отношений в коллективе является:

- 1) Навязывание своих культурных ценностей
- 2) Уважение к традициям, культуре и языкам всех народов
- 3) Общение только с представителями своей национальности
- 4) Игнорирование религиозных праздников других сотрудников

4. Сотрудник другой национальности совершил ошибку в документе.

Задание: Выберите вариант действий, соответствующий принципам гармонизации отношений.

- 1) Громко высмеять ошибку при всех.
- 2) В спокойной форме указать на ошибку и помочь исправить её.
- 3) Исправить самому, не сообщая сотруднику

Задания среднего уровня

1. При общении с коллегами другой национальности делопроизводитель должен:

- 1) Игнорировать различия в традициях
- 2) Проявлять уважение, придерживаясь принципов толерантности и профессиональной этики
- 3) Навязывать свои культурные ценности

2. Что является проявлением гражданско-патриотической позиции делопроизводителя?

- 1) Использование служебного положения в личных целях
- 2) Строгое соблюдение законодательства РФ и защита интересов организации
- 3) Игнорирование правил внутреннего распорядка

3. При получении подарка от контрагента, который может повлиять на принятие решения, следует:

- 1) Принять подарок, если он недорогой
- 2) Отказаться от подарка и доложить руководству
- 3) Принять подарок, чтобы не обидеть партнера.

Установите соответствие между ситуацией и типом поведения:

Ситуация:

1. Делопроизводитель отказал в ускорении регистрации документа за вознаграждение.

2. Делопроизводитель вежливо ответил на вопрос о религиозных праздниках сотрудника.

3. Делопроизводитель бережно относится к документам архива.

Тип поведения:

1) Соблюдение межнациональных отношений.

2) Антикоррупционное поведение.

3) Уважение традиционных ценностей.

Установите последовательность

5. Расположите действия делопроизводителя при обнаружении попытки дачи взятки в правильном порядке:

1) Доложить о попытке дачи взятки непосредственному руководителю.

2) Вежливо, но твердо отказаться от принятия денежных средств/подарка.

3) Зафиксировать факт (составить служебную записку).

6. Как называется профессионально-этическая норма, запрещающая делопроизводителю использовать служебную информацию в целях личного обогащения или обогащения третьих лиц?

Задания повышенного уровня

1. В ходе работы над документом делопроизводитель обнаружил, что руководитель требует внести изменения, нарушающие законодательство РФ, обосновывая это "производственной необходимостью" и обещанием премии. Согласно стандартам антикоррупционного поведения, ваши действия:

1) Выполнить приказ, так как ответственность несет руководитель

2) Отказаться от выполнения, аргументируя ссылками на НПА

3) Зафиксировать факт требования и обратиться в комиссию по этике/антикоррупционную комиссию

4) Попросить руководителя дать письменный приказ

д) Попытаться найти компромисс, немного изменив документ

2. При подготовке встречи с иностранными партнерами, представляющими разные религиозные конфессии, делопроизводитель обязан:

1) Игнорировать вопросы религии, ориентируясь только на бизнес

2) Учесть особенности календаря и диетические предпочтения при организации питания

3) Оформить зал с использованием символики только одной, доминирующей стороны

4) Проявить уважение к культурным традициям всех участников

д) Составить программу, избегающую спорных межнациональных тем

3. Выберите утверждение, наиболее точно отражающее понятие "осознанное поведение" для делопроизводителя:

1) Выполнение поручений руководителя без вопросов

- 2) Строгое соблюдение инструкций, понимание последствий своих действий для репутации организации и соблюдение законов РФ
- 3) Скорость работы важнее качества и этики

ОК. 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Задания базового уровня

1. Согласно правилам делового этикета, при знакомстве первым руку для рукопожатия должен подавать:

- 1) Младший по возрасту старшему
- 2) Мужчина женщине
- 3) Старший по возрасту или должности младшему
- 4) Тот, кто первым начал разговор

Установите соответствие

2. Соотнесите тип профессиональной деятельности и его особенность:

1. «Человек-техника» А. Ответственность перед обществом
2. «Человек-человек» Б. Владение технологией общения

Вставьте пропущенное слово

3. Документ, содержащий перечень вопросов, обсуждаемых на собрании, называется _____.

4. Какие элементы обязательны для оформления исходящего делового письма на государственном языке?

- 1) Заголовок к тексту
- 2) Подпись
- 3) Личное фото автора
- 4) Дата и номер

Установите соответствие

5. Установите соответствие между английским и русским терминами в документации:

1. Invoice — А. Приказ
2. Order — Б. Счёт-фактура
3. Deadline — В. Крайний срок (срок исполнения)

6. Верно ли, что при телефонном разговоре с иностранным партнером допустимо использовать сленг для установления дружеских отношений?

- 1) Верно
- 2) Неверно

Задания среднего уровня

1. При работе с входящей корреспонденцией на иностранном языке (английский) первоочередной задачей делопроизводителя является:
 - 1) Перевод всего текста документа с помощью онлайн-переводчика
 - 2) Определение вида документа (invoice, contract, letter) и его приоритетности
 - 3) Отправка документа в архив без прочтения
 - 4) Ответ на документ сразу на иностранном языке
2. Выберите формы делового общения, которые требуют соблюдения строгого этикета:
 - 1) Деловая переписка (e-mail)
 - 2) Обсуждение личных проблем в офисе
 - 3) Деловые переговоры
 - 4) Служебные записки
 - д) Телефонный звонок другу во время работы

Установите соответствие

4. Установите соответствие между типом документа и его содержанием:

Приказ — А. Документ, содержащий перечень вопросов для обсуждения

Протокол — Б. Документ, фиксирующий решения, принятые на совещании

Повестка дня — В. Распорядительный документ, обязательный к исполнению

5. Согласно правилам делового этикета, при знакомстве первым руку для рукопожатия подает:
 - 1) Младший по возрасту
 - 2) Старший по возрасту/должности
 - 3) Женщина мужчине
 - 4) Инициатор встречи

Задания повышенного уровня

1. Выберите верное утверждение относительно делового рукопожатия:
 - 1) Инициатором рукопожатия всегда выступает младший по должности
 - 2) Рукопожатие не должно длиться более 3-5 секунд
 - 3) Женщина первой подает руку мужчине
 - 4) Во время рукопожатия не обязательно смотреть в глаза
2. Вам поручено перевести заголовок документа "Minutes of the meeting". Какой вариант верен?
 - 1) Минуты встречи
 - 2) Протокол совещания
 - 3) Время встречи
 - 4) Отчет о работе

3. Установите правильную последовательность оформления реквизитов в приказе:

- 1) Заголовок к тексту
- 2) Подпись
- 3) Текст приказа
- 4) Наименование организации
- 5) Дата и номер

4. Документ, содержащий пункты «Кому», «От кого», «Дата», «Суть вопроса», «Подпись», оформляемый внутри организации — это:

- 1) Внешнее письмо
- 2) Приказ
- 3) Служебная записка
- 4) Резюме

Вам необходимо составить письмо-приглашение для иностранного партнера, который соблюдает строгий этикет. Какое обращение наиболее приемлемо?

- 1) Приветствую, г-н Смит
- 2) Dear Mr. Smith
- 3) Уважаемый Смит
- 4) Добрый день, Джон

Итоговое тестирование

Инструкция: выберите верный ответ.

1. Впервые был введен термин «этика»:

- 1) Сократом;
- 2) Архимедом;
- 3) Аристотелем;
- 4) Цицероном.

2. Этикет — это:

- 1) общая культура;
- 2) манера поведения человека в обществе;
- 3) наука о морали.

3. Нормами этикета являются:

- 1) упорство, настойчивость;
- 2) принципиальность, бесприкословность;
- 3) вежливость, тактичность.

4. Нравственные критерии, которые предъявляются к профессиональному поведению:

- 1) вежливость;
- 2) тактичность;
- 3) деликатность;
- 4) доброжелательность.

5. Предупредительность — это:

- 1) галантность по отношению к дамам;

- 2) подбострастность;
- 3) умение оказать небольшую услугу;
- 4) льстивость;
- 5) приветливость по отношению к старшему;
- 6) умение вовремя сгладить неловкость.
6. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- 1) вежливость;
- 2) дипломатичность;
- 3) тактичность.

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- 1) женщины;
- 2) мужчины;
- 3) младшие по возрасту;
- 4) младшие по положению (подчиненный).

8. Деловой протокол — это:

1) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей, свод правил в деловых и служебных отношениях;

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

- 3) все ответы верны;
- 4) все ответы неверны.

9. Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным критериям:

1) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;

2) не доверяй никому и уважай себя;

3) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь сбить самолюбие собеседников;

4) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

5) следует быть тактичным в общении, т. е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица;

6) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта).

10. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- 1) пунктуальности;
- 2) правильного выбора места проведения беседы;
- 3) интерьера помещения;
- 4) установления контакта с партнером;
- 5) первых фраз во время беседы;
- 6) использования обращения по имени;
- 7) все ответы верны;
- 8) все ответы неверны.

11. Главное в подарке:

- 1) цена:

- 2) искренность;
- 3) намеки;
- 4) желание доставить радость.

12. К видам общения относятся:

- 1) «контакт масок»;
- 2) вербальное общение;
- 3) ролевое общение;
- 4) деловое общение;
- 5) невербальное общение;
- 6) светское общение;
- 7) все ответы верны;
- 8) все ответы неверны.

13. Конфликт — это:

- 1) накопившиеся противоречия;
- 2) стечения обстоятельств;
- 3) открытое противостояние.

14. Определите тип темперамента: застенчив, робкий, обидчив, обладает тихим голосом, настроен на соперничество:

- 1) сангвиник;
- 2) холерик;
- 3) меланхолик.

15. Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

- 1) социальная;
- 2) интимная;
- 3) личная;
- 4) публичная.

16. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон — это:

- 1) избегание;
- 2) компромисс;
- 3) соперничество;
- 4) приспособление.

17. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим нормам в процессе телефонного разговора:

- 1) «Алло, слушаю»;
- 2) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»;
- 3) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»;
- 4) «Лады, договорились. Пока»;
- 5) «Куда я попала?»;
- 6) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?».

18. Стратегия поведения, которая позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- 1) компромисс;
- 2) сотрудничество;
- 3) избегание;

4) приспособление;

5) соперничество.

19. Нельзя допускать в условиях конфликта:

1) преувеличивать свои заслуги;

2) обрушивать на партнера множество претензий;

3) исходить из добрых намерений партнера;

4) видеть все только со своей позиции;

5) учитывать интересы партнера по общению;

6) критически оценивать партнера.

20. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

1) учитывать интересы собеседника;

2) говорить только о себе;

3) видеть положительное в собеседнике;

4) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

5) находить общее с собеседником;

5) выделять свое «я»;

6) проявлять искренность и доброжелательность;

7) навязывать свою точку зрения;

8) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Теоретические вопросы:

Кодекс профессиональной этики:

1. Что такое профессиональная этика и чем она отличается от общепринятой морали?

2. Каковы основные задачи и функции профессионального кодекса этики?

3. В чем разница между профессиональным (для отрасли) и корпоративным (для компании) этическим кодексом?

Вербальные средства коммуникации

4. Что такое вербальная коммуникация? Определение и основные формы (устная, письменная, слушание, чтение).

5. Какова роль вербальных средств в передаче информации? В чем их преимущество перед невербальными при передаче точных фактов?

6. Чем отличается внешняя речь от внутренней?

7. Какие факторы влияют на эффективность вербального общения?

Невербальные средства коммуникации

8. Дайте определение невербальной коммуникации. Перечислите основные виды: жесты, мимика, позы, интонация, дистанция, внешний вид.

9. Каковы основные функции невербальных сигналов?

10. Какую роль играет мимика и взгляд в общении?

11. Что такое кинесика, проксемика и такесика?

Правила речевого этикета в профессиональном общении

12. Что такое речевой этикет в профессиональной деятельности и каковы его основные функции?
13. Какие нравственные принципы лежат в основе служебного этикета?
14. В каких ситуациях допустимо обращение на «ты», а когда обязательно использование «вы» и имени-отчества?
15. Кто первым приветствует кого: младший по должности старшего, или наоборот?
16. Каковы требования к чистоте речи?
17. Как правильно начать телефонный разговор и кто должен первым класть трубку?
18. Каковы основные правила речевого этикета в электронной переписке?
19. Как речевой этикет помогает в решении конфликтных ситуаций?

Имидж делового человека

20. Что такое деловой имидж и чем он отличается от репутации?
21. Каковы основные структурные компоненты имиджа делового человека?
22. Основные принципы делового дресс-кода: что допустимо, а что нет?
23. Роль аксессуаров, прически и ухоженности в создании профессионального образа.
24. Что такое «деловой этикет» и как он влияет на имидж?
25. Как вербальные (голос) и невербальные (жесты, осанка, мимика) средства общения формируют имидж?
26. Какое влияние оказывает стиль общения (авторитарный, демократичный) на восприятие делового человека?

Правила речевого этикета в профессиональном общении

27. Что такое деловой этикет и каковы его основные функции в профессиональной деятельности?
27. Назовите ключевые нравственные принципы служебного этикета?
28. Какие формулы речевого этикета обязательны при приветствии, прощании, благодарности и извинении?
29. Как правильно обращаться к коллегам и руководству?
30. Каковы правила начала и завершения телефонного разговора, а также кто должен перезванивать при обрыве связи?
31. Назовите основные нормы деловой переписки?
32. Почему важно избегать слов-паразитов и неправильных ударений (например, «звонИт»/«звОнит»)?
33. Каковы речевые правила поведения в стрессовых или конфликтных ситуациях?

Имидж делового человека

34. Что такое «имидж» и «имиджелогия» в контексте деловой культуры?
35. Чем деловой имидж отличается от репутации компании?
36. Какие виды имиджа выделяют в имидже логии?
37. Какова роль первого впечатления в формировании профессионального имиджа?

Организация пространственной среды

38. Что означает понятие «организация пространственной среды» в контексте деловой культуры?

39. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?

40. Какие виды деловых зон общения (дистанций) выделяют в проксемике (интимная, личная, социальная, публичная)?

41. В чем разница между «открытым офисом» (open space) и кабинетной системой с точки зрения коммуникации?

Деловая беседа

42. Каковы основные цели и задачи деловой беседы по сравнению с повседневным общением?

43. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед началом беседы? Что включает в себя понятие «отработать ход беседы»?

44. Назовите пять основных этапов проведения деловой беседы. Какова задача этапа «установление контакта»?

45. Какие существуют правила речевого этикета?

46. Какую роль играют жесты, мимика и дистанция в деловой культуре?

47. Как правильно завершить беседу, чтобы зафиксировать договоренности и сохранить хорошие отношения?

Культура телефонного общения

48. Почему важно планировать телефонный разговор, и какие пункты должны быть в плане (чек-листе) до набора номера?

49. Какова нормативная формула начала входящего и исходящего звонка (приветствие, представление, компания)?

50. Когда следует перезванивать, если звонок был пропущен? Допустимо ли сразу переходить к сути дела?

51. Как быстро нужно снять трубку и почему не следует угадывать личность звонящего?

52. Нужно ли извиняться за «беспокойство» по рабочим вопросам?

53. Почему важно спрашивать, удобно ли собеседнику говорить в данный момент?

54. Кто должен первым класть трубку и как корректно закончить диалог?

55. Как правильно завершить разговор, если вы ошиблись номером, соблюдая деловой этикет?

Комплименты и критика в деловой коммуникации

56. Какова основная функция комплимента в деловом общении? Чем он отличается от лести?

57. Назовите 3-4 ключевых правила подготовки и формулировки делового комплимента.

58. В чем заключается «неочевидность» комплимента? Почему лучше хвалить не за внешность, а за детали?

59. Как правильно реагировать на комплимент в свой адрес, согласно правилам делового этикета?

60. Приведите примеры трех уместных комплиментов профессиональным качествам сотрудника.

Психология культуры работника контактной зоны

61. Что включает в себя структура общения?

62. Какие психические процессы (эмоции, воля) и свойства личности (характер, темперамент) наиболее важны для сотрудника контактной зоны?

63. В чем заключается разница между деловым общением и бытовым взаимодействием?

64. Назовите основные нравственные критерии профессионального поведения?

65. Как принципы деловой культуры помогают в достижении общих целей?

66. Каковы основные правила современного этикета при знакомстве и приветствии?

Правила поведения делового этикета

67. Что такое деловой этикет и чем он отличается от общего этикета?

68. Как соблюдается субординация между руководителем и подчиненным?

69. Какие этические нормы регулируют отношения между коллегами?

70. Как правильно давать и принимать критику в деловом общении?

71. Какие особенности речевого этикета считаются обязательными?

72. Как соблюдать дистанцию и использовать невербальные сигналы (жесты, мимику) при переговорах?

73. Каковы правила делового телефонного этикета?

74. Как правила этикета помогают в решении конфликтов?

75. Каковы нормы поведения при использовании рабочих чатов?

76. В чем заключаются правила сетевого этикета (нетикета) в бизнесе?

Кейс-задания

Кодекс профессиональной этики

Кейс-задание: «Конфликт интересов и этика коммуникаций»

Ситуация: Алексей, ведущий менеджер по продажам, узнал, что его коллега и друг Дмитрий использует корпоративную базу клиентов для продвижения услуг своей частной фирмы (подработка в рабочее время). Кроме того, Дмитрий часто опаздывает на общие собрания, позволяя себе резкие комментарии в адрес младших сотрудников, что нарушает правила делового общения и уважительного отношения. Алексей стоит перед выбором: промолчать ради дружбы или сообщить руководству, нарушив негласный кодекс «не стучать».

Вопросы к кейсу:

1. Какие пункты стандартного Кодекса деловой этики нарушает Дмитрий?

2. Как действия Дмитрия влияют на репутацию компании и рабочую атмосферу?

3. Какое решение должен принять Алексей, исходя из принципов профессиональной этики?

Вербальные средства коммуникации

Кейс-задание: «Кризис коммуникации при запуске проекта»

Ситуация: Компания «ТехноРешения» разрабатывает программное обеспечение для крупного клиента. Менеджер проекта (Иван) отправляет письмо разработчику (Алексею) с требованием переделать модуль к утру, так как клиент

недоволен, при этом письмо составлено в приказном тоне с использованием капслока. Алексей, работающий удаленно, воспринимает это как личное оскорбление, отвечает резким отказом, ссылаясь на нарушение условий договора о сроках, и прекращает общение.

Вопросы к кейсу:

1. Проанализируйте письмо Ивана. Какие речевые обороты нарушают нормы делового этикета?
2. Как вербальные средства (слова, стиль) повлияли на эскалацию конфликта?
3. Сформулируйте корректный скрипт устного разговора (телефонный звонок) между Иваном и Алексеем, который поможет решить проблему без эмоций, опираясь на функции деловой коммуникации (инструментальная, интегративная).
4. Напишите ответное письмо от лица Ивана (извинение/просьба), которое вернет конструктивный диалог.

Невербальные средства коммуникации

Кейс: «Переговоры под давлением»

Ситуация: Вы — руководитель отдела закупок. На встрече с потенциальным поставщиком (г-н Иванов) вы обсуждаете условия нового долгосрочного контракта. Иванов очень активно добивается снижения цены на 15% и заключения контракта «прямо сейчас».

Описание поведения г-на Иванова:

Поза: Иванов сидит на краю стула, наклонившись вперед. Его руки сцеплены в «замок» на столе, костяшки пальцев побелели.

Мимика и взгляд: Он смотрит вам прямо в глаза, почти не моргая. Губы плотно сжаты, уголки рта немного опущены.

Жесты: При упоминании цены он начинает быстро постукивать ручкой по столу. Когда вы предлагаете скидку только в 5%, он резко откидывается на спинку стула и скрещивает руки на груди.

Дистанция: Во время разговора он старается сократить дистанцию, двигая свой стул ближе к вашему.

Вопросы к кейсу:

1. Опишите, какие эмоции и истинные намерения г-на Иванова стоят за описанными жестами, позами и мимикой?
2. Есть ли противоречие между его словами («Я хочу честного партнерства») и невербальным поведением?
3. Как вам следует изменить свое невербальное поведение, чтобы снизить напряжение и успешно завершить переговоры, учитывая, что невербальные сигналы — это мощный инструмент влияния?

Правила речевого этикета в профессиональном общении

Кейс: «Напряженное утро в отделе продаж»

Ситуация: Сотрудник Алексей опоздал на утреннее оперативное совещание на 15 минут. Войдя в переговорную комнату, где уже находились руководитель отдела Ольга Петровна и коллеги, он громко сказал: «Привет всем! Пробки дикие, еле доехал. Ольга Петровна, короче, я там отчет по прошлым клиентам отправил на почту, посмотрите сами, а то я еще кофе не пил».

В ходе обсуждения планов Алексей перебил коллегу, сказав: «Да это ерунда, сейчас я расскажу, как надо делать», — и начал использовать профессиональный жаргон, непонятный новому сотруднику.

Вопросы к кейсу:

1. Выявите нарушения правил речевого этикета и деловой культуры (минимум 4 ошибки).
2. Перепишите реплики Алексея, сделав их соответствующими деловому этикету.
3. Обоснуйте, как данное поведение влияет на профессиональную репутацию.

Имидж делового человека

Кейс «Критическая презентация»

Ситуация: Иван, ведущий специалист по продажам IT-компании, назначен на важную встречу с потенциальными инвесторами. Инвесторы — консервативные, пожилые партнеры. Иван — высококлассный эксперт, но предпочитает неформальный стиль общения и одежды.

День встречи:

Внешний вид: Иван пришел в джинсах, стильном джемпере и кроссовках, аргументируя это тем, что «главное — мозги, а не одежда».

Поведение: Иван часто опоздал на 10 минут, во время презентации активно жестикулировал, громко смеялся, отвечал на телефонные звонки, аргументируя, что он «всегда на связи».

Речь: В речи использовал много профессиональных жаргонизмов и сленга («запилить фичу», «апнуть», «костыли»), считая, что это делает его «своим».

Итог: Инвесторы выглядели сдержанно, задавали мало вопросов и завершили встречу раньше времени. Договор не был подписан.

Вопросы к кейсу:

1. Проанализируйте ошибки: Укажите не менее 5 нарушений делового имиджа и этикета, допущенных Иваном.
2. Оцените последствия: Как внешний вид, жесты и манера речи Ивана повлияли на восприятие его профессионализма инвесторами?
3. Предложите решение: Опишите, как должен был выглядеть и вести себя Иван, чтобы встреча прошла успешно.
4. Разработайте рекомендации: Сформулируйте 3 главных правила имиджа делового человека для IT-сферы, чтобы совместить креативность и профессионализм

Правила речевого этикета в профессиональном общении

Кейс «Срочный перенос встречи»

Ситуация: Вы — менеджер по продажам. У вас назначена важная онлайн-встреча с потенциальным клиентом, руководителем отдела закупок крупной компании, на 10:00 утра. В 09:30 вы понимаете, что из-за аварии на линии у вас отключился интернет, и вы не сможете подключиться вовремя. Починить интернет удастся только к 11:00.

Ваши действия:

1. Как, когда и в какой форме вы сообщите клиенту о невозможности встречи?

2. Сформулируйте текст сообщения (сообщение в мессенджере или письмо), соблюдая принципы деловой культуры.

Вопросы к кейсу:

1. Оцените, как данная ситуация влияет на профессиональную репутацию.
2. Опишите правильный алгоритм действий при опоздании или переносе встречи.
3. Сформулируйте корректный вариант фразы: "Я не смогу прийти, у меня инет упал. Давайте потом перетрем?"
4. Каких слов-паразитов и двусмысленностей следует избегать в данной ситуации?

Имидж делового человека

Кейс-задание: «Ошибка первого впечатления»

Ситуация: Иван, ведущий менеджер по продажам, назначен на важную встречу с потенциальными инвесторами. Иван считает себя профессионалом, поэтому решил прийти в комфортном для него стиле: помятом льняном костюме бежевого цвета, тенниске (поло) вместо рубашки и удобных лоферах без носков.

На встрече Иван был энергичен, часто перебивал инвесторов, громко смеялся, а во время обсуждения цены активно жестикулировал и постоянно смотрел в телефон, проверяя сообщения. В конце встречи он предложил инвесторам обменяться аккаунтами в соцсетях, не предложив визитку.

Вопросы к кейсу:

1. Какие ошибки в имидже (внешний вид, невербальное общение, этикет) допустил Иван?
2. Как эти ошибки могут повлиять на решение инвесторов?
3. Разработайте «корректировку имиджа» для Ивана: что нужно изменить в одежде и поведении?

Организация пространственной среды

Кейс-задание: Оптимизация офиса «Креатив-Консалт»

Ситуация: Компания «Креатив-Консалт» переехала в новый офис (открытое пространство / open space, 150 м²). Сотрудники жалуются на постоянный шум, невозможность сосредоточиться, а клиенты отмечают отсутствие приватности во время переговоров.

Состав: 10 менеджеров, 3 аналитика, 2 руководителя проектов, 1 переговорная (маленькая).

Проблема: Культура взаимодействия низкая, зоны не зонированы, рабочие столы завалены документами.

Вопросы к кейсу:

1. Выявить 3 главные ошибки в организации пространства с позиции деловой культуры.
2. Предложить схему зонирования (Open Space, зона тишины, переговорная) с учетом психологического комфорта.
3. Как изменение пространства повлияет на взаимодействие сотрудников и имидж перед клиентами?

Деловая беседа

Кейс-задание: «Срыв поставки»

Ситуация: Вы — менеджер по закупкам компании «Альфа». Ваш поставщик (компания «Бета») в очередной раз задержал поставку критически важных комплектующих на 3 дня, из-за чего производство вашей компании простаивает. Вы звоните менеджеру «Беты» (Алексею), который ведет себя защитно, ссылаясь на «непредвиденные обстоятельства» и не называет точных сроков.

Пример диалога (начало):

Вы: Алексей, добрый день. Это [Ваше Имя] из «Альфы». Снова проблемы с поставкой. Вчера груза не было, сегодня тоже. Производство стоит!

Алексей: Ой, ну вы же знаете, какая сейчас ситуация с логистикой. Мы делаем все, что можем. И вообще, это не от нас зависит.

Вы: Меня не интересуют ваши оправдания! Это уже третий раз за месяц. Я требую, чтобы груз был сегодня, иначе мы расторгаем договор и подаем в суд!

Вопросы к кейсу:

1. Укажите ошибки, допущенные в начале беседы с точки зрения деловой культуры и этикета.
2. Перепишите реплики, соблюдая принципы профессионального общения (четкость, аргументация фактами, уважение к собеседнику).
3. Предложите конструктивный финал разговора, который поможет решить проблему, сохранив партнерские отношения.

Культура телефонного общения

Кейс-задание: «Срочный звонок клиенту»

Ситуация: Вы — менеджер по работе с клиентами компании «Альянс-Строй». Ваш постоянный клиент, Иван Петрович, задерживает оплату счета на 3 дня. Вам необходимо позвонить ему, напомнить об оплате, не испортив при этом партнерские отношения, и получить четкий ответ о сроках платежа.

Проблема:

Иван Петрович очень занятой человек, звонки не по сути его раздражают.

Вопросы к кейсу:

1. Сформулируйте фразы приветствия и представления.
2. Как корректно спросить, удобно ли ему говорить?
3. Как кратко озвучить цель звонка?
4. Что делать, если Иван Петрович говорит, что занят?
5. Как грамотно завершить разговор?

Комплименты и критика в деловой коммуникации

Кейс-задание: «Кризисная презентация»

Ситуация: Вы — руководитель проекта. Ваш подчиненный, Петр, подготовил презентацию для ключевого клиента. Презентация содержит отличный анализ рынка (Петр потратил много времени на сбор данных), но в слайдах есть орфографические ошибки, а итоговый график не отражает суть предложения. Кроме того, Петр говорил очень тихо и не смотрел на клиента. Клиент был вежлив, но вы заметили его скуку.

Вопросы к кейсу:

1. Сформулируйте 2 комплимента для Петра, подчеркивающих его профессионализм, но не превращающихся в лесть.
2. Используя метод «конструктивной критики» (метод «сэндвича» или «критика-рекомендация»), укажите на ошибки, не демотивируя сотрудника.
3. Как Петр должен был ответить на комплимент клиента «У вас очень интересные данные» (в условиях, когда сама презентация провалена).

Психология культуры работника контактной зоны

Кейс-ситуация: «Сложный клиент в час пик»

Контекст:

Вы работаете администратором в элитном фитнес-центре. Пятница, 18:00, зона рецепции переполнена, очередь из 5 человек. Входит клиент — мужчина, который явно раздражен, говорит громко и агрессивно. Он бросает на стойку полотенце и карту.

Ситуация:

Клиент: «Это безобразие! Я уже третий раз говорю, что в душевых на втором этаже нет горячей воды! За что я плачу деньги? Если через 15 минут воды не будет, я расторгаю контракт и пишу жалобу в Роспотребнадзор! Вы вообще работать умеете?!»

Ваши действия:

Вы понимаете, что горячая вода действительно отключена из-за аварии, и ремонтная бригада уже работает, но закончит не раньше, чем через час.

Вопросы к кейсу:

1. Проанализируйте психологическое состояние клиента. Какие эмоции он транслирует и почему?
2. Оцените, какие нормы деловой культуры нарушаются клиентом и какие должны быть соблюдены вами?
3. Опишите пошагово ваши действия в первые 3 минуты (вербальные и невербальные приемы), чтобы снизить градус напряжения.
4. Сформулируйте ответ клиенту, используя технику «ПРИСОЕДИНЕНИЕ — ПРИЗНАНИЕ — РЕШЕНИЕ».

Правила поведения делового этикета

Кейс «Конфликт интересов на важной встрече»

Описание ситуации:

Вы — менеджер проектов в крупной компании. Вам поручено подготовить и провести презентацию нового продукта перед потенциальными инвесторами.

В команду входят:

Алексей (технический специалист): Опоздал на встречу на 15 минут, одет в джинсы и худи (хотя дресс-код — деловой casual), во время презентации перебивал вас, чтобы уточнить технические детали, и активно спорил с инвесторами, указывая на «их некомпетентность».

Елена (маркетолог): Во время презентации постоянно проверяла телефон, отвечала на сообщения, а когда инвестор задал вопрос, она не смогла ответить, так как не слушала.

Вы (руководитель): Вы заметили, что инвесторы раздражены, но решили не прерывать коллег, чтобы не создавать конфликт при клиентах.

Вопросы к кейсу:

1. Проанализируйте ситуацию и перечислите все нарушения делового этикета, допущенные участниками (не менее 5).
2. Объясните, как каждое нарушение влияет на деловую репутацию компании.
3. Опишите, как вы должны были поступить в этой ситуации в качестве руководителя.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний обучающихся ДГУНХ.

Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной учебному предмету, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамен¹). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамен¹) сдается экзаменатору.

При проведении устного экзамена экзаменационный № выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

**Лист актуализации фонда оценочных средств дисциплины
ОП.01 «Деловая культура»**

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20____ г. №_____
Зав. кафедрой_____

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20____ г. №_____
Зав. кафедрой_____

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20____ г. №_____
Зав. кафедрой_____