**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ**

среднего профессионального образования

(базовой подготовки)

**Междуреченский, 2018 г.**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Методические указания по выполнению практических работ по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» предназначены для реализации требований ФГОС среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена специальности ДОУ. Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Коммуникативный практикум».

Качественная подготовка современного специалиста в любой отрасли знания не может быть ограничена усвоением только лишь теоретических знаний – необходимым компонентом профессиональной подготовки является формирование практических умений.

Поэтому организация практических работ является важным и необходимым этапом подготовки будущего специалиста к профессиональной деятельности.

Практические работы являются связующим звеном между теорией и практикой, на которой обучающиеся углубляют и закрепляют теоретические знания, углубляют научно-теоретические положения, учатся применять адекватные способы действия, ведущие к достижению результата, вырабатывают аналитические умения.

Практическая работа является составной частью аудиторных занятий и является планируемой учебной работой студентов и выполняется ими в аудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя и при его непосредственном участии.

Практическая работа студентов способствует овладению опытом творческой и исследовательской деятельности, развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней.

Целью практической работы студентов является:

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

Методические указания по проведению практических работ направлены на освоение **умений**:

* строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации;
* изучать личность партнера по невербальным признакам;
* распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации;
* вести деловые переговоры и дискуссии, деловые совещания и собрания;
* учитывать тип темперамента и характера в деловых коммуникациях;
* руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций;
* формировать имидж делового человека;
* предотвращать конфликты и конструктивно их разрешать;
* применять психологические особенности обслуживания клиентов.

и усвоение **знаний**:

* роль деловых коммуникаций в жизни человека;
* определение, функции и виды коммуникации;
* особенности деловой коммуникации;
* основные элементы коммуникативного процесса;
* виды деловых коммуникаций;
* особенности вербальной коммуникации;
* структуру и функции невербальной коммуникации;
* основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний;
* проявление особенностей темперамента и характера личности в деловых коммуникациях;
* этические принципы деловых коммуникаций;
* основные понятия об этике;
* психологические аспекты имиджа делового человека;
* понятие, структуру и типологию конфликта;
* причины конфликтов в деловых коммуникациях;
* типы конфликтных личностей;
* модель конфликтного процесса и его последствия;
* методы и стратегии управления конфликтной ситуацией;
* технологию организации деловых коммуникаций.

а также формирование **общих компетенций**:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

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

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Методические указания по каждой практической работе содержат: наименование практической работы, её цель, формируемые результаты и содержание работы, необходимое оборудование, технические средства и инструменты, общие методические рекомендации к выполнению практической работы, общие правила и требования к оформлению работы.

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

**Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации.**

**Практическое занятие № 1.** Выполнение практической работы № 1 «Особенности деловой коммуникации».

**Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.**

**Практическое занятие № 2.** Изучение индивидуальности человека по невербальным источникам.

**Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.**

**Практическое занятие № 3.** Выполнение практической работы № 2 «Распознавание и анализ барьеров в деловой коммуникации. Распознавание и анализ ошибок восприятия в деловой коммуникации».

**Тема 4. Формы деловых коммуникаций.**

**Практическое занятие № 4. 1.** Ролевая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы. 2. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 3. Анализ производственных ситуаций.

**Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.**

**Практическое занятие № 5.** Выполнение практической работы № 3. «Определение типа темперамента и особенностей характера и их учет в деловой коммуникации».

**Тема 6. Этика деловых коммуникаций.**

**Практическое занятие № 6.** Рассмотрение и обсуждение деловых ситуаций. 2. Составление этического кодекса специалиста будущей профессиональной деятельности.

**Тема 7. Этикет деловых коммуникаций.**

**Практическое занятие № 7-8.** 1.Составление образа делового человека. 2. Самопрезентация себя как будущего специалиста.

**Тема 8. Конфликты в деловых коммуникациях.**

**Практическое занятие № 9.** Выполнение практической работы № 4 «Конфликты в деловой коммуникации».

**СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ (РАБОТ) ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации.**

**Практическое занятие № 1.** Выполнение практической работы № 1 «Особенности деловой коммуникации».

**Цель:** формирование умения определять функции и виды деловой коммуникации.

**Формируемые результаты:** ОК 1-9.

**Время на выполнение работы:** 2 часа.

**Оборудование, технические средства и инструменты:**

1. Рабочая тетрадь.
2. Ручка, карандаш, линейка.

**Ход выполнения:**

1. Ознакомьтесь с содержанием заданий.
2. Сформулируйте вопросы и задайте их преподавателю.
3. Выполните задания практической работы.
4. Выполненную работу сдать преподавателю.

**Задание 1.** Используя структуру коммуникативного процесса, в предложенной ситуации выделите его элементы.

Элементы коммуникативного процесса:

* Отправитель (коммуникатор) – лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
* Сообщение – непосредственно информация;
* Канал – средство передачи информации (устная передача, совещание, телефонные переговоры, письменная передача, электронная почта);
* Получатель (адресат) – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Ситуация. *Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.*

**Задание 2.** Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких видах деловых коммуникаций идет речь.

Ситуация. В компании АТ&Т разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

1. Уважение к работнику.
2. Стремление оказать активную помощь клиенту.
3. Работа в команде.
4. Инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором (человек, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию), после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

**Задание 3.** Проанализируйте приведенные в таблице 1 цели деловых коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

Таблица 1.

**Цели и виды деловых коммуникаций**

|  |  |
| --- | --- |
| *Цели коммуникаций* | *Виды коммуникаций* |
| 1. Постановка задач исполнителям |  |
| 1. Координация работ подразделений аппарата управления |  |
| 1. Получение достоверной информации о конечных результатах работы |  |
| 1. Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем |  |
| 1. Обеспечение обратной связи о полученных заданиях |  |
| 1. Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы |  |
| 7.Эффективное использование всех видов ресурсов в организации |  |
| 8.Разрешение межгрупповых конфликтов организации |  |
| 9. Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме |  |
| 10. Инструктирование по выполнению работы |  |
| 11. Разрешение внутригрупповых конфликтов |  |

**Задание 4.** Проанализируйте перечисленные в таблице 2 виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких видах деловой коммуникации (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

Таблица 2

**Виды информации и виды коммуникации**

|  |  |
| --- | --- |
| *Виды информации* | *Виды коммуникации* |
| 1. Информация о бюджете организации |  |
| 1. Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом |  |
| 1. Обращение за консультацией по решению конкретной проблемы |  |
| 1. Информация о кадровых назначениях |  |
| 1. Предложения в проект положения об оплате труда в организации и замечания по нему |  |
| 1. Информация о ходе выполнения производственного задания |  |
| 1. Жалобы подчиненных на плохие условия труда |  |
| 1. Информация о введении нового положения об оплате труда и премировании в организации |  |
| 1. Мнение подчиненных о непосредственном руководстве |  |

**Задание 5.** Определите уровень общительности (В.Ф. Ряховский). Пройдите тест и сделайте вывод.

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

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане, либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человекам, 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 они ни была (в магазине, в библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

*Обработка результатов*

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

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

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

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

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

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

*От 4 до 8 баллов* – вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас головную боль. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца.

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

**Задание 6**. С какими функциями коммуникации связаны следующие жизненные ситуации.

1. Человек испытывает чувство одиночества.

2.Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.

3.После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.

4. Преподаватель дал задание, и студенты стали его выполнять.

5. После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

Коммуникации в организации или в группе выполняют ряд значимых *функций:*

- информативную функцию — передачу сведений, предоставление необходимой информации для принятия решений;

- Мотивационную функцию — побуждает сотрудников к лучшему исполнению задач, используя убеждение, внушение, просьбы, приказы и т.д.;

- Контрольную функцию — отслеживание поведения сотрудников различными способами на основе иерархии и формальной соподчиненности;

- Экспрессивную функцию способствует эмоциональному выражению чувств, переживаний, отношения к происходящему и позволяет удовлетворять социальные потребности.

**Критерии оценки:**

**Отметка «5».** Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

**Отметка «4».** Работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

**Отметка «3»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

**Отметка «2»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

**Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.**

**Практическое занятие № 2.** Изучение индивидуальности человека по невербальным источникам.

**Цель:** формирование умения изучать личность партнера по невербальным признакам.

**Формируемые результаты:** ОК 1-9.

**Время на выполнение работы:** 2 часа.

**Оборудование, технические средства и инструменты:**

1. Рабочая тетрадь.
2. Ручка, карандаш, линейка.

**Ход выполнения:**

1. Ознакомьтесь с содержанием заданий.
2. Сформулируйте вопросы и задайте их преподавателю.
3. Выполните задания практической работы.
4. Выполненную работу сдать преподавателю.

**Задание 1.** Ответьте на следующие вопросы:

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

**Задание 2.** Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с персонажами.

А) Однако, бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в то время без умолку (И. А. Бунин).

Б) Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его шарили по столу, как у слепого (И. Ильф, Е. Петров).

В) Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш (Л.Н. Толстой).

Г) Полыхаев удивленно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании (И. Ильф, Е. Петров).

**Задание 3.** Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

А) З.Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

Б) Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слове общества…». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

**Задание 4.** Пройдите психологическое тестирование и сделайте выводы.

Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»

**Инструкция:** Выберите подходящий для Вас вариант ответа.

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

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

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

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями:

а) радостно кричите: «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и жесты, по-вашему, означают во всем мире одно и то же (дайте три ответа):

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

г) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего:

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;

г) кисти рук;

д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению (дайте два ответа):

а) лоб;

б) брови;

в) глаза;

г) нос;

д) губы;

е) углы рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, то обращаете внимание в первую очередь:

а) на то, как на вас сидит одежда;

б) на прическу;

в) на походку;

г) на осанку;

д) ни на что.

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

а) ему есть что скрывать;

б) у него некрасивые зубы;

в) он чего-то стыдится.

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

а) на глаза;

б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

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

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника:

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

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

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

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

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

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

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

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

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

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

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику:

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

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

а) мужественности;

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

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

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

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Обработка результатов. Сделайте общий подсчет баллов:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** |
| *а* | 2 | 1 | 4 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 4 | 0 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| *б* | 4 | 3 | 4 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 4 | 2 | 0 |
| *в* | 3 | 0 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| *г* | — | — | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | — | 1 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| *д* | — | — | 4 | 0 | 2 | 3 | 0 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| *е* | — | — | — | 1 | — | 2 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |

Интерпретация теста:

**77—56** **очков.** Браво! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность: можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни, не так ли?

**55—34** **очка.** Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

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

**Задание 5.** Вспомните ситуации общения с человеком, который вам симпатичен и человеком, который вам несимпатичен или малознаком.

Составьте краткое описание двух пар (укажите пол, возраст, характер обстановки). Оцените и опишите особенности невербальной коммуникации между вами и вашими собеседниками в таблице.

*Невербальные проявления*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Невербальное поведение | Человек, который симпатичен | Человек, который несимпатичен (малознаком) |
|  | Взаимный визуальный контакт |  |  |
|  | Расстояние между членами диады |  |  |
|  | Прикосновения |  |  |
|  | Поза |  |  |
|  | Ориентация тела (ориентировано прямо на партнера или в сторону) |  |  |
|  | Лицевые экспрессии (мимика) |  |  |
|  | Жесты |  |  |

Каковы сходные черты невербальной коммуникации в двух случаях?

Каковы различия в невербальной коммуникации?

**Задание 6.** Ответьте на вопросы.

1. Можно ли воздействовать без слов?

2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?

**Задание 7.** Произведите жест, который бы соответствовал содержанию предложений, и найдите его характеристику в списке описаний жестов:

* Вареники лепят вот так
* Ну, это что-то такое огромное, необъятное
* Замкнутый круг какой-то
* Машинка шьет зигзагом
* Есть у вас дырокол?
* Полюбуйтесь-ка на него

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

**Задание 8.** Попытайтесь классифицировать приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям – поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация.

Все сигналы «вложены» в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней.

*Например,* «Вы мечтательно рассмеялись». Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
4. В то время как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
5. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк.
6. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

**Задание 9.** Заполните графу «Предположительное значение».

*Язык тела*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пример | Сигнал на языке тела | Предположительное значение |
| Один из собеседников доказывает остальным, что они чего-то не знают | Слушатель: касание носа  Побочный сигнал: быстрый взгляд вниз |  |
| Человек извиняется, выражает свое сожаление, что сделал что-то неверно | Склоненная голова  Побочный сигнал: мимика сожаления |  |
| Один из собеседников объясняет остальным сложную взаимозависимость | Слушатель: потирание переносицы  Побочный сигнал: прекращение зрительного контакта |  |
| Собеседник начинает путаться в формулировках | Пальцы рук образуют дугу или «чердачок»  Побочный сигнал: прекращение зрительного контакта |  |
| Один из собеседников разразился скучным монологом | Верхняя часть туловища слушающего отклоняется назад, дистанция увеличивается  Побочный сигнал: поигрывание письменными принадлежностями |  |

**Критерии оценки:**

**Отметка «5».** Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

**Отметка «4».** Работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

**Отметка «3»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

**Отметка «2»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

**Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.**

**Практическое занятие № 3.** Выполнение практической работы № 2 «Распознавание и анализ барьеров в деловой коммуникации. Распознавание и анализ ошибок восприятия в деловой коммуникации».

**Цель:** формирование умения определять особенности восприятия личности партнера в деловой коммуникации и выделять барьеры, затрудняющие процесс коммуникации.

**Формируемые результаты:** ОК 1-9.

**Время на выполнение работы:** 2 часа.

**Оборудование, технические средства и инструменты:**

* + - 1. Рабочая тетрадь.
      2. Ручка, карандаш, линейка.

**Ход выполнения:**

1. Ознакомьтесь с содержанием заданий.
2. Сформулируйте вопросы и задайте их преподавателю.
3. Выполните задания практической работы.
4. Выполненную работу сдать преподавателю.

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

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

**Задание 2.** Проанализируйте предложенные ситуации, указав какие барьеры, используются для описания реакций:

А) – Генацвали, где ты хранишь свои деньги?

- В банке.

- В каком банке?

- В трехлитровом…

Б) «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта».

**Задание 3.** Заполните таблицу.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид барьера** | **Описание ситуации** | **Способы преодоления** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Задание 4.** Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите ошибки восприятия.

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

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

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

**Задание 5.** Объясните смысл притчи **«Любопытные и слон».**

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

**Задание 6.** Попробуйте проверить каким (какой) вы видите себя? Перечислите навыки, способности, знания, компетентность и личностные качества, которые описывают, каким (какой) вы видите себя. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения: «У меня есть навыки в …», «У меня способности к …», «Я много знаю о …», «Одна часть моей индивидуальности – это то, что я…». Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории.

Одновременно записывайте, что думают о вас другие люди. Используйте следующие выражения: «Люди считают, что у меня есть навыки в …», Люди считают, что у меня способности к …», «Люди считают, что я знаю о …», «Люди считают, что я компетентен в …».

На следующем этапе предложите своему однокурснику описать каким (какой) он видит вас. Для этого используйте те же выражения, что и в первых двух случаях.

Задание выполните в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Каким (какой) я вижу себя** | **Что думают обо мне другие люди** | **Мнение однокурсника** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Задание 7**. Напишите «+» и «-» стереотипов. Задание выполните в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| **«+» стереотипов** | **«-» стереотипов** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Критерии оценки:**

**Отметка «5».** Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

**Отметка «4».** Работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

**Отметка «3»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

**Отметка «2»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

**Тема 4. Формы деловых коммуникаций.**

**Практическое занятие № 4. 1.** Ролевая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы. 2. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 3. Анализ производственных ситуаций.

**Цель:** сформировать представление о деловой беседе как жанре деловой коммуникации; отработка навыков установления контакта, отношения в различных ситуациях.

**Формируемые результаты:** ОК 1-9.

**Время на выполнение работы:** 2 часа.

**Оборудование, технические средства и инструменты:**

1. Рабочая тетрадь.

2. Ручка, карандаш, линейка.

**Инструкция:** группа делится на команды по 3–4 человека. Каждой команде предлагает разработать стратегию и продумать ход деловой беседы по определенной теме. Темы указаны на обратной стороне листов. Преподаватель предлагает выбрать представителей от каждой группы. Можно дать задание двум командам подготовиться к проведению делового разговора на одну и ту же тему. Каждая команда докладывает о выполнении задания (два студента из каждой группы проигрывают ситуацию). Другая команда может предложить другой вариант начала разговора или дополнить аргументацию. Полезно сравнить два варианта подготовки разговора на одну тему. По окончании деловой игры проводится анализ эффективности межличностных коммуникаций, определяется команда-победитель.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ДЕЛОВЫХ БЕСЕД.

1. Разговор с организатором курсов по вождению автомобиля, на которых вы хотели бы заниматься, несмотря на то что прошло две недели после начала занятий.

2. Разговор с зам. директора колледжа с просьбой разрешить вам перейти на другую специальность.

**Анализ ситуаций:**

СИТУАЦИЯ 1. По роду деятельности Вам часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени.

Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник недостаточно опытен в том, чтобы различить важную и второстепенную информацию.

*Вопросы:*

1.  Как Вы поступите?

2.  Какую информацию считать важной, а какую второстепенной?

СИТУАЦИЯ 2. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе.

*Вопросы:*

1.  В чем может заключаться причина непонимания?

2.  Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок?

СИТУАЦИЯ 3.Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной фирмы, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках.

*Вопросы:*

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

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

СИТУАЦИЯ 4. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д.

*Вопрос:*

Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

СИТУАЦИЯ 5. Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы.

*Вопросы:*

1.  Чем может быть вызвано такое отношение партнера?

2.  Как Вы поведете себя в целях решения проблемы?

СИТУАЦИЯ 6.Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях.

*Вопросы:*

1.  Чем может быть вызвано такое отношение партнеров?

2.  Как Вы поведете себя?

СИТУАЦИЯ 7. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором Вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

*Вопрос:*

Как Вы построите беседу при встрече с ним?

СИТУАЦИЯ 8. Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

*Вопросы:*

1.  Что означает данная поза?

2.  Какова может быть причина такого поведения партнера?

3.  Какие действия Вы предпримете?

**Критерии оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Критерии оценки** |
| 5 («отлично») | Проявление познавательной активности, интереса к игре, грамотное изложение своих мыслей, четкая аргументация своей позиции, живое изложение, поддерживает визуальный контакт, учитывает мнение партнера, участвует в групповом оценивании, в принятии решений, ведет себя спокойно и уверенно, свободно оперирует известными фактами и сведениями, отсутствует напряжение (конфликт) с другими участниками |
| 4 («хорошо») | Проявление познавательной активности, интерес к игре неустойчив, грамотное изложение своих мыслей, допускает незначительные ошибки, поддерживает визуальный контакт, учитывает мнение партнера, участвует в групповом оценивании, в принятии решений, но не всегда является инициатором каких-либо предложений, напряжение умеренное |
| 3 («удовлетворительно») | Пассивность, интерес к игре слабый, плохо выражает свои мысли, путается в доказательстве своей позиции, скучное, сухое изложение, избегает визуального контакта, не учитывает мнение партнера, много признаков неуверенности, затруднения в изложении знаний, формулировке выводов, очень возбужден или пассивен, замкнут в себе |
| 2 («неудовлетворительно») | Отсутствие внимания, познавательной активности и интереса к игре, неумение применять знания в практическом решении, избегает визуального контакта, не высказывает своей точки зрения, не принимает участия в групповом оценивании, в принятии решений, очень возбужден или пассивен, замкнут в себе, затруднение в изложении знаний, допускает существенные ошибки |

**Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.**

**Практическое занятие № 5.** Выполнение практической работы № 3. «Определение типа темперамента и особенностей характера и их учет в деловой коммуникации».

**Цель:** сформировать умение определять и учитывать тип темперамента и характера в деловых коммуникациях.

**Формируемые результаты:** ОК 1-9.

**Время на выполнение работы**: 2 часа.

**Оборудование, технические средства и инструменты**:

1. Рабочая тетрадь.

2. Бланки с заданиями.

3. Ручка, карандаш, линейка.

**Ход выполнения:**

1. Ознакомьтесь с содержанием заданий.
2. Сформулируйте вопросы и задайте их преподавателю.
3. Выполните задания практической работы.
4. Выполненную работу сдать преподавателю.

**Задание 1.** Угадайте, какому типу темперамента посвящено стихотворение.

Очень радостно живет

Вечно песенки поет.

Всем поможет, всех простит,

И на праздник пригласит

Добрый, ласковый, смешной

И немного озорной

Я помню чудное мгновенье:

Передо мной явился ты,

Как реактивное явленье,

Стремлений полный красоты

Спокойствие главный мой козырь,

Мне хочется лишь одного:

Уверенно, четко работать.

И верить, и помнить, и ждать

Я хочу себя сдержать:

Не заплакать, не стонать.

Но любое сообщенье,

Вызывает огорченье:

Ведь натура у меня очень хрупкая, о да.

**Задание 2.** Смоделировать поведение представителей четырех темпераментов в различных жизненных ситуациях:

* Опоздал в кино;
* Забыл ключи, стоит перед закрытой дверью;
* Потерял кошелек с большой суммой денег.

**Задание 3.** Определите тип темперамента.

* Светланасчитается лучшим секретарем-референтом в организации. В общении с коллегами и посетителями всегда приветлива, доброжелательна. Уравновешенность характера позволяет ей избежать конфликтных ситуаций. Светлана исполнительна, полученные задания выполняет без суеты и вовремя, так как умеет распределить рабочее время.
* Андрей работает программистом. Всевремя спокоен, одинок и пасмурен. Если он обижен, долго сердится. Если поссорится с коллегой, целый день не разговаривает с ним. Предпочитает работать в спокойном темпе, выполнять знакомые операции. Повышена утомляемость — к концу дня работоспособность уменьшается.
* Евгений работает чертежником-конструктором. Порученные задания выполняет медленно, но обстоятельно, последовательно, аккуратно. Его трудно рассмешить или рассердить. Молчалив. На рабочем столе всегда порядок, все на своих местах. С товарищами по работе дружен.

**Задание 4**. Посмотреть м/ф «Беги ручеек». Заполнить таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Черты характера | Герои | В чем проявляются (выражаются) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Задание 5.** Заполнить таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Черты характера, которые у меня есть | Черты характера, которые я хочу изменить | Что мне для этого надо |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Критерии оценки:**

**Отметка «5».** Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

**Отметка «4».** Работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

**Отметка «3»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

**Отметка «2»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

**Тема 6. Этика деловых коммуникаций.**

**Практическое занятие № 6.** Рассмотрение и обсуждение деловых ситуаций. 2. Составление этического кодекса специалиста будущей профессиональной деятельности.

**Цель:** - установление общих этических стандартов; - определение ключевых ценностей профессиональной деятельности; - разработка этических норм и принципов, которые должны соблюдаться в профессиональной деятельности.

**Формируемые результаты:** ОК 1-9.

**Время на выполнение работы**: 2 часа.

**Оборудование, технические средства и инструменты**:

1. Рабочая тетрадь.

2. Бланки с заданиями.

3. Ручка, карандаш, линейка.

**Ход выполнения:**

1. Ознакомьтесь с содержанием вопросов.

2.Сформулируйте вопросы и задайте их преподавателю.

3.Подготовьте ответы на вопросы и примите участие в обсуждении.

Вопросы:

-  что означает понятие «ценность профессиональной деятельности»;

- какие ценности вы знаете, перечислите.

- какие ценности формируют суть миссии вашей профессии?

- раскройте этические принципы, отражающие ключевые ценности профессии, и установить  ряд специфических стандартов этики, которые должны соблюдаться при осуществлении профессиональной деятельности.

- перечислите  стандарты этики, которые обязаны соблюдать работники в своей профессиональной деятельности.

-  назовите  миссию, ценности, этические принципы  и стандарты  этики вашей профессии.

- составьте этический кодекс вашей будущей профессиональной деятельности.

**Критерии оценки:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели для оценки устных ответов** | **Критерии оценки показателя** | **Баллы** | **Вес. коэфф показателя** |
| 1 | Знание материала | - содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренным программой и учебником;  -не полно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, достаточное для дальнейшего изучения программного материала;  -не раскрыто основное содержание учебного материала | 2  1  0 | 2 |
| 2 | Последовательность изложения | - содержание материала раскрыто последовательно, достаточно хорошо продумано;  - последовательность изложения материала недостаточно продумана;  -путаница в изложении материала | 2  1  0 | 2 |
| 3 | Владение речью и терминологией | - материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии;  - в изложении материала имелись затруднения и допущены ошибки в определении понятий и в использовании терминологии;  - допущены ошибки в определении понятий | 2  1  0 | 2 |
| 4 | Применение конкретных примеров | - показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами;  -приведение примеров вызывает затруднение;  -неумение приводить примеры при объяснении материала | 2  1  0 | 3 |
| 5 | Знание ранее изученного материала | - продемонстрировано усвоение раннее изученного материала;  -с трудом вспоминает раннее изученный материал;  - незнание ранее изученного материала | 2  1  0 | 2 |
| 6 | Уровень теоретического анализа | - показано умение делать обобщение, выводы, сравнение;  - обобщение, выводы, сравнение делаются с помощью преподавателя;  - полное неумение делать обобщение, выводы, сравнения | 2  1  0 | 3 |
| 7 | Степень самостоятельности | - содержание материала изложено самостоятельно, без наводящих вопросов;  - содержание материала излагалось с помощью наводящих вопросов и подсказок;  - содержание материала излагалось с многочисленными подсказками, показавшими незнание или непонимание большей части учебного материала | 2  1  0 | 2 |
| 8 | Степень активности в процессе | - принимает активное участие в изложении или в обсуждении изучаемого материала;  - малоактивное, эпизодическое участие в изложении или обсуждении изучаемого материала;  - принимает роль пассивного слушателя | 2  1  0 | 2 |
| 9 | Выполнение регламента | - материал изложен в строго определенные рамки, ответы лаконичны;  - изложение материала растянуто;  -регламент выступления не соблюден | 2  1  0 | 2 |

**Максимальное количество баллов 38**

Поощрительное количество баллов 3

Всего баллов:

«5» - 38-41

«4» - 30-37

«3» - 9-29

«2» - менее 9 баллов

**Тема 7. Этикет деловых коммуникаций.**

**Практическое занятие № 7-8.** 1.Составление образа делового человека. 2. Самопрезентация себя как будущего специалиста.

**Цель:** - установление общих этических стандартов; - определение ключевых ценностей профессиональной деятельности; - разработка этических норм и принципов, которые должны соблюдаться в профессиональной деятельности.

**Формируемые результаты:** ОК 1-9.

**Время на выполнение работы**: 4 часа.

**Оборудование, технические средства и инструменты**:

1. Рабочая тетрадь.

2. Бланки с заданиями.

3. Ручка, карандаш, линейка.

**Ход выполнения:**

1. Ознакомьтесь с содержанием вопросов и заданий.

2.Сформулируйте вопросы и задайте их преподавателю.

3.Подготовьте ответы на вопросы и примите участие в обсуждении.

4. Выполните задания.

5. Приготовьте презентацию себя как будущего специалиста.

Вопросы:

1. Каковы особенности имиджа как явления?

2. Какие задачи решает имидж в процессе деловых коммуникаций?

3. Из каких элементов складывается индивидуальный имидж?

4. Какие классификации имиджа вы знаете?

5. Всегда ли имидж является точным отражением его носителя?

6. Что представляет собой стереотип и каковы его основные виды?

7. Какова роль социального стереотипа в формировании имиджа?

8. Каковы основные принципы создания делового имиджа?

9. Какие этапы предполагает процесс формирования имиджа?

Задания:

Ваша задача – кратко проанализировать имидж какого-либо известного

бизнесмена, артиста, спортсмена или политика (по вашему выбору), заполнив

таблицу. В левом столбце дайте 8–10 характеристик образа. В правом столбце укажите, какими средствами каждая характеристика формируется у воспринимающей аудитории.

2. Приведите примеры стереотипов восприятия, влияющих на формирование имиджа. Заполните таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| Вид стереотипа | Пример |
|  |  |
|  |  |

1. Напишите, что необходимо для создания имиджа делового человека в вашей будущей профессиональной деятельности.
2. Подготовить и выступить с самопризентацией себя как будущего человека (используй знания об имидже делового человека).

**Критерии оценки:**

**Отметка «5».** Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

**Отметка «4».** Работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

**Отметка «3»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

**Отметка «2»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

**Тема 8. Конфликты в деловых коммуникациях.**

**Практическое занятие № 9.** Выполнение практической работы № 4 «Конфликты в деловой коммуникации».

**Цель:** закрепить представление о понятии «конфликт», его структуре и причинах возникновения.

**Формируемые результаты:** ОК 1-9.

**Время на выполнение работы**: 2 часа.

**Оборудование, технические средства и инструменты**:

1. Рабочая тетрадь.

2. Бланки с заданиями.

3. Ручка, карандаш, линейка.

**Ход выполнения:**

1. Ознакомьтесь с содержанием заданий.
2. Сформулируйте вопросы и задайте их преподавателю.
3. Выполните задания практической работы.
4. Выполненную работу сдать преподавателю.

**Задание 1.** Укажите ситуации, которые можно считать конфликтом. Ответ обоснуйте.

Пример 1. Работники предприятия, представленные профсоюзным комитетом, официально уведомили администрацию, что если, он к определенному сроку не обеспечит погашение многомесячной задолженности по заработной плате, то персонал прекратит работу, объявит забастовку. Является ли данная ситуация конфликтом?

Пример 2. Двое коллег – служащих страхового общества – во время обеденного перерыва вступили между собой в спор по поводу того, что является введение «валютного коридора» благом или злом. Один утверждал, что установление такого коридора позволяет поддерживать устойчивый курс отечественной денежной единицы и стабильность финансово-кредитной системы страны; другой же указывал на неизбежные издержки – ограничение свободы рыночных отношений, искусственное понижение курса доллара США и других зарубежных валют, что негативно сказывается на экспорте отечественных товаров и поступлениях иностранных инвестиций. Можно ли считать этот спор конфликтом?

Пример 3. На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывания неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта?

**Задание 2.** Сформулируйте девиз, характеризующий каждую из стратегий поведения в конфликте.

Например, моя хата с краю (приспособление); не прогоняйте, я сам уйду! (избегание); фифти-фифти (компромисс); сам дурак! (соперничество); мы – команда! (сотрудничество).

**Задание 3.** Проанализируйте, как стратегии поведения в конфликте используются в реальной жизни. Для этого заполните таблицу.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Стратегии поведения* | *Пример ситуации* | *Завершение конфликта* | *Мои чувства* |
| Сотрудничество |  |  |  |
| Соперничество |  |  |  |
| Компромисс |  |  |  |
| Избегание |  |  |  |
| Приспособление |  |  |  |

**Задание 4.** Прочитайте поэтическую драму К.И. Чуковского «Федорено горе». Рассмотрите и проанализируйте конфликтную ситуацию.

*Алгоритм анализа*

1. Участники (стороны) конфликта.
2. Объект притязаний сторон.
3. Декларируемые цели сторон (внешняя позиция).
4. Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция).
5. Изменения в сторонах и объекте в процессе развития отношений, в частности:

* Появление новых участников
* Возникновение конфликтов внутри лагеря единомышленников
* Изменение формулировки внешней позиции
* Переконструирование ценностей
* Изменение в объекте конфликта

Оцените роль в данной истории самовара и тараканов. Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации героев сказки.

**Задание 5.** Вам предлагается предугадать свои результаты относительно стратегий поведения в конфликте, заполнив второй столбик таблицы, в котором максимальная оценка – 12 баллов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Стратегии поведения в конфликте* | *Предположение* | *По тесту* |
| Сотрудничество |  |  |
| Соперничество |  |  |
| Компромисс |  |  |
| Избегание |  |  |
| Приспособление |  |  |

Пройдите тест К. Томаса. Инструкция: выберите вариант ответа, соответствующий вашему обычному поведению в конфликте.

1. А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.   
   Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.   
   Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.   
   Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.   
   Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.   
   Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.   
   Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.   
   Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.   
   Б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.   
   Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.   
    Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.
11. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.   
    Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом со­хранить наши отношения.
12. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.   
    Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А) Я предлагаю среднюю позицию.   
    Б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.   
    Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.   
    Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.   
    Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.   
    Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.   
    Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.   
    Б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.   
    Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и по­терь для нас обоих.
21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.   
    Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.   
    Б) Я отстаиваю свои желания.
23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.   
    Б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.   
    Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.   
    Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А) Я предлагаю среднюю позицию.   
    Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.   
    Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему воз­можность настоять на своем.
28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.   
    Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А) Я предлагаю среднюю позицию.   
    Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.   
    Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

**Ключ к тесту**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | соперничество | сотрудничество | компромисс | избегание | приспособление |
| 1 |  |  |  | A | Б |
| 2 |  | Б | A |  |  |
| 3 | A |  |  |  | Б |
| 4 |  |  | А |  | Б |
| 5 |  | A |  | Б |  |
| 6 | Б |  |  | А |  |
| 7 |  |  | Б | А |  |
| 8 | А | Б |  |  |  |
| 9 | Б |  |  | А |  |
| 10 | А |  | Б |  |  |
| 11 |  | А |  |  | Б |
| 12 |  |  | Б | А |  |
| 13 | Б |  | А |  |  |
| 14 | Б | А |  |  |  |
| 15 |  |  |  | Б | А |
| 16 | Б |  |  |  | А |
| 17 | А |  |  | Б |  |
| 18 |  |  | Б |  | А |
| 19 |  | А |  | Б |  |
| 20 |  | А | Б |  |  |
| 21 |  | Б |  |  | А |
| 22 | Б |  | А |  |  |
| 23 |  | А |  | Б |  |
| 24 |  |  | Б |  | А |
| 25 | А |  |  |  | Б |
| 26 |  | Б | А |  |  |
| 27 |  |  |  | А | Б |
| 28 | А | Б |  |  |  |
| 29 |  |  | А | Б |  |
| 30 |  | Б |  |  | А |

**Обработка.** Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбика набравшего наибольшее количество баллов является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

Заполните третий столбик таблицы. Сравните свои результаты, согласны ли вы с ними? Почему?

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»**. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.  
Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

**Отметка «4».** Работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

**Отметка «3»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

**Отметка «2»** ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

*Основные источники:*

1. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - Москва: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. // Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php. Для СПО
2. Мумладзе Р. Г. Деловое общение: учебник / Р. Г. Мумладзе, и др. — Москва: Русайнс, 2017. — 174 с. // Режим доступа: https://www.book.ru.
3. Павлова Л. Г. Деловые коммуникации: учебник / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — Москва: КноРус, 2016. — 320 с. // Режим доступа: <https://www.book.ru>
4. Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О. В. Папкова. - Москва: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. // Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php.

*Дополнительные источники:*

1. Кошевая И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - Москва: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с. // Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php. Для СПО
2. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пос./Е. И. Кривокора. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>.