

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Многопрофильный колледж

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

СГ.06 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

для обучающихся специальности

38.02.08 Торговое дело

Магнитогорск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение

2 Методические указания

- Практическое занятие 1
- Практическое занятие 2
- Практическое занятие 3
- Практическое занятие 4
- Практическое занятие 5
- Практическое занятие 6
- Практическое занятие 7
- Практическое занятие 8
- Практическое занятие 9
- Практическое занятие 10
- Практическое занятие 11
- Практическое занятие 12

1 ВВЕДЕНИЕ

Важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки обучающихся составляют практические занятия.

Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование профессиональных практических умений (умений выполнять определенные действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности) или учебных практических умений, необходимых в последующей учебной деятельности.

В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Основы деловой коммуникации» предусмотрено проведение практических занятий.

В результате их выполнения, обучающийся должен:

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- эффективно работать в команде;
- проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Содержание практических и лабораторных занятий ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению следующими профессиональными и общими компетенциями:

ПК 1.2 Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта

ПК 3.4 Проводить рекламные кампании в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет - сообщество

ПК 3.5 Составлять технические задания в соответствии с требованиями заказчика

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

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

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.

Выполнение обучающихся практических работ по учебной дисциплине «Основы деловой коммуникации» направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление, развитие и детализацию полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- формирование и развитие умений: наблюдать, сравнивать, сопоставлять, анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследования, пользоваться различными приемами измерений, оформлять результаты в виде таблиц, схем, графиков;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач профессионально значимых качеств, таких как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия проводятся после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Тема 1.2 Деловые коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Практическая работа № 1 Общение и профессиональная деятельность

Цель работы:

1. Формирование активной жизненной позиции.
2. Повышение уровня самосознания учащихся.
3. Активизация потенциальных возможностей учащихся для саморазвития, качественного преобразования своего внутреннего мира.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- выделять значимые проблемы и потребности;
- оценивать свои лидерские качества;
- работать в команде;

Материальное обеспечение: бумага, маркеры

Задание:

1. Выделите значимые проблемы своего района, города, в решении которых вы могли бы принять участие.
2. Сформируйте адекватную самооценку своих лидерских качеств.
3. Проанализируйте внешние и внутренние барьеры, препятствующие саморазвитию.

Порядок выполнения работы:

- 1 Выполнение заданий подготовительного этапа.
- 2 Выполнение заданий основной части деловой игры.
- 3 Этап рефлексии лидерских качеств.
- 4 Подведение итогов.

Ход работы:

1. Подготовительный этап

Формирование мотивации и интереса участников группы на предстоящее занятие. Создание положительной эмоциональной атмосферы.

1. Знакомство. Участникам игры нужно назвать свое имя и продолжить фразу: «Я живу для...».

2. Принятие правил работы в группе: активное участие, «открытый микрофон», искренность и т. д.

3. Формирование команд. Участники формируют несколько команд по пять—семь человек. Для этого можно, например, рассчитаться по номерам. Соответствующий номер образует свою команду. Либо предложить выйти вперед трем-четырем участникам (в зависимости от количества команд). Участникам предлагают выбрать в свою команду одного игрока из оставшихся, те в свою очередь выбирают следующих и т. д. Последние участники могут выбрать ту команду, в которой им бы хотелось быть в данной игре.

4. Каждая команда представляет одну из предложенных стихий: вода, воздух, земля, огонь. В команде необходимо:

- а. Обсудить, чем данная стихия полезна для человека.
- б. Продемонстрировать вербальным способом (девиз, лозунги т. д.) и невербальным способом (пантомимика, жесты и т. д.) стихию.

Это упражнение является подготовительным для дальнейшей

работы.

2. Основная часть

Дальнейшая игра происходит в сформированных группах. Задачей данного этапа является выделение значимых проблем, своего района, города, в решении которых могла бы принять участие данная команда.

Инструкция: «Представьте, что ваша группа собралась, чтобы организовать молодежное движение».

Этапы работы:

1. Назовите свою организацию,
2. Сформулируйте ее цели и задачи (цели — что хотим достигнуть, задачи — как будем действовать),
3. Смоделируйте проект, отражающий поле деятельности вашего движения, выберите лидера, который представит ваш проект. На выполнение данной работы отводится 20—30 минут. Затем происходит представление проектов.

3. Этап рефлексии лидерских качеств

Группа составляет собирательный портрет личности лидера, в который входят такие качества личности, как активность, целеустремленность, коммуникабельность, ответственность и т. д. Портрет современного лидера оформляется на листе и представляется от команды.

Каждый участник по 10-балльной шкале оценивает развитие данных качеств у себя.

4. Подведение итогов.

Обсуждение участниками группы результатов своей работы. Каждый участник по 10-балльной шкале оценивает степень удовлетворенности своей работой в группе. Подсчитывается средний балл работы группы. Анализируются внешние и внутренние барьеры, препятствующие самораскрытию.

В конце игры подводятся итоги, участники делятся своими чувствами, наблюдениями, выводами.

Форма представления результата: выполненная работа в письменном виде

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 1.3 Социально-психологические аспекты коммуникации

Практическая работа № 2

Индивидуальные особенности восприятия и общения

Цель работы:

- 1 Развитие навыков общения;
- 2 Формирование умений находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- привлекать к себе внимание;
- эффективно воспринимать партнеров по общению;
- эффективно общаться.

Материальное обеспечение: бумага, маркеры, небольшой мяч

Задание:

- 1 Изучите краткие теоретические сведения
- 2 Выполните упражнения.

Краткие теоретические сведения:

Умение находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений, характеризует общительность человека. Общительность — качество личности, определяющее вербальную активность во взаимодействии с другими людьми.

Сформированная у личности направленность на человека как одно из сущностных ее свойств способствует успешности общения, если в ней проявляется отношение, которое порождает ориентировку на положительные качества в другом человеке. Однако для того чтобы грамотно общаться, человек должен обладать рядом характеристик. К интеллектуальным характеристикам относятся: хороший объем, устойчивость и распределение внимания, наблюдательность по отношению к окружающим людям, хорошая память, способность анализировать поступки человека и видеть за ними мотивы, умение ставить себя на место другого человека. Условием успеха во взаимоотношениях является соответствующая воспитанность эмоциональной сферы личности, которая, прежде всего, проявляется в том, умеет ли человек сопереживать другим людям, радоваться и огорчаться вместе с ними. Регуляция волевой сферы человека проявляется в его уравновешенности, умении управлять своим поведением в различных ситуациях.

Порядок выполнения работы:

- 1 Выполните упражнения, направленные на развитие умения привлечь к себе внимание: Первое знакомство. Завоевание внимания. Центр общения.
- 2 Выполните упражнения на развитие навыков коммуникации: Передай жестами. Телефонграмма. Мысль одна, а слов много.
- 3 Выполните упражнения на восприятие партнеров по общению: Письма. Скульптура.
- 4 Выполните упражнение на построение межличностного взаимодействия.
- 5 Обсудите результаты практикума.

Ход работы:

1. Выполните упражнения, направленные на развитие умения привлечь к себе внимание: Первое знакомство. Завоевание внимания. Центр общения.

Упражнение «Первое знакомство». Ведущий объясняет, что иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. При этом вы договариваетесь не только о месте и времени встречи, но и о приметах, по которым вас можно узнать. Опишите себя так, чтобы человек, с которым вы встречаетесь, сразу вас узнал, при этом постарайтесь уйти от стереотипа (одежда, цвет волос, глаз и т. п.), а попробуйте найти свою индивидуальную примету (привычка поправлять очки, необычная деталь походки и пр.). Каждый делает описание на листочке и сдает ведущему. Индивидуальная работа длится три—пять минут.

Ведущий зачитывает текст, а участники группы должны узнать по описанию, чей это портрет. Выбрать самые интересные описания.

Упражнение «Завоевание внимания». Участникам предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям и местным катастрофам, надо постараться привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно это делают все участники по команде ведущего. Если участников больше 10—12 человек, то их можно разбить на две команды: одна — наблюдает, другая — выполняет упражнение. Затем поменяться местами. После выполнения упражнения необходимо обсудить у кого из группы получилось завоевать большее внимание аудитории и почему.

Упражнение «Центр общения». Все участники разбиваются на группы по шесть—восемь человек. Каждой группе за одну минуту необходимо выбрать тему разговора, чтобы она была интересна каждому участнику команды.

Через минуту тренер предлагает каждому участнику команды оценить по 10-балльной шкале степень интереса к предложенной теме. В случае разных оценок, даваемых в одной команде, обсудить результаты. Если степень интереса участников команды колеблется от 9 до 10 баллов, значит, каждый проявил заинтересованность и активность. Если есть оценки меньше 9 баллов, то видимо, в команде не все мнения участников были учтены.

Из каждой группы выбрать одного участника, который пойдет в «гости» в соседние группы. Цель «гостя» — стать центром общения в чужой группе (цель сообщается только для «гостей»). Группа ведет разговор на выбранную ранее тему. «Гость» общается в каждой чужой группе по три минуты.

По завершении упражнения группы обсуждают приемы общения, которые позволили участникам стать центром внимания в группе. Можно предложить каждой группе оценить по 10-балльной шкале эффективность выполнения упражнения «гостями». «Гости» также оценивают особенности общения в

каждой группе.

После упражнения делаются выводы по следующим вопросам:

- Что необходимо учитывать при принятии группового решения?
- Какие приемы можно использовать для того, чтобы стать центром общения?

2. *Выполните упражнения на развитие навыков коммуникации: Передай жестами.*

Телефонограмма. Мысль одна, а слов много.

Упражнение «Передай жестами». Участники (пять—семь человек) встают в линию спиной друг к другу. Ведущий первому участнику дает задание передать при помощи жестов «цветочек» следующему игроку, второй передает третьему и т. д. У последнего участника тренер спрашивает: «Что вы получили?» В случае искажения информации обсудить, почему последний человек получил неверную информацию.

Упражнение «Телефонограмма». Из группы выбираются пять—семь человек для передачи информации. Передается телефонограмма от одного участника к другому так, чтобы остальные участники, передающие информацию, ее не слышали. Ведущий зачитывает информацию первому игроку один раз. Первый передает полученную информацию так, как ее запомнил, второму участнику и т. д. Группа наблюдает за процессом. Для анализа передачи информации лучше ее снять на камеру.

Информация: «Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог переговорить с вами лично, и просил передать вам, что если не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько он пробудет в министерстве, совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании необходимо обсудить вопрос о поставке компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти собеседование у психологов, которые будут работать в 20-м кабинете с 10 до 14 ежедневно до 2 октября».

Последнего участника спрашивают: «Что вы будете делать, получив данную информацию?»

В группе обсуждаются и вырабатываются требования к получению и передаче информации. Каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях, о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений. Выясняется, какие требования к передаче информации были нарушены.

Упражнение «Мысль одна, а слов много». Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Хорошо в краю родном». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом не одно из слов данного предложения не должно упоминаться. Важно сохранить смысл высказывания. Можно устроить соревнования между командами. Побеждает тот, у кого больше вариантов.

3. Выполните упражнения на восприятие партнеров по общению: Письма. Скульптура.

Упражнение «Письма». Все сидят в кругу, ведущий дает задание: «Напишите, какое впечатление производит на вас каждый участник группы». Записки не подписываются (в них пишется, кому она адресована) и сдаются ведущему, который затем их раздает адресатам. Обсуждается, совпадает ли собственное мнение о себе с мнением остальных участников практикума, зачитываются по желанию самые оригинальные.

Упражнение «Скульптура». Один участник — скульптор, другой — глина. Вылепите из своего партнера скульптуру, выражающую его сущность в вашем представлении. Назовите ее. Поменяйтесь ролями.

Затем каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях и о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений.

Какие приемы вы использовали для понимания состояния своего партнера?

4. Выполните упражнение на построение межличностного взаимодействия.

Упражнение «Сказочная история». Участники разбиваются на команды по пять—семь человек для сочинения своей сказочной истории.

Ведущий говорит: «Представьте, что вы находитесь в костюмерной, где есть костюмы всех известных сказочных персонажей. Выберите себе тот костюм, чью роль вы бы хотели сыграть. В своей команде назовите выбранную роль, а также цель жизни вашего сказочного персонажа, исходя из восприятия вами этого образа». Команде дается несколько минут на знакомство с персонажами и обсуждение их целей.

Ведущий продолжает: «Итак, на сказочной поляне собрались персонажи разных сказок, они поделились своими целями и проблемами. Сочините сказку, в которой участвуют все персонажи вашей команды, и разыграйте ее перед зрителями».

Для сочинения сказки дается 20 минут. Потом каждая команда представляет свою сказку. После представления участники обсуждают: какая была цель у их персонажа, насколько она реализовалась в данной сказке, какую стратегию взаимодействия использовали для достижения своей цели.

Упражнение «За что мы любим». Ведущий вначале говорит о том, что, вступая во взаимодействие с окружающими, мы их делим по принципу нравится — не нравится. Как правило, эту оценку мы связываем с внутренними качествами людей. Давайте попробуем определить, какие качества в людях мы ценим, принимаем.

Участникам сообщается, что задание будет выполняться письменно. Каждый берет лист бумаги, выбирает в группе человека, который по многим своим проявлениям импонирует ему.

Надо указать пять качеств, которые особенно вам в этом человеке нравятся, не называя самого человека.

Затем по очереди читаются характеристики, а все пытаются определить, к кому они относятся. Определяется, кто из присутствующих оказался в числе самых популярных личностей.

5. Обсудите результаты практикума.

Вопросы для обсуждения результатов практикума:

- Как вы чувствовали себя в процессе проведения различных игр?
- Какие навыки общения вы получили в ходе данного практикума?
- Для чего необходимо уметь привлечь к себе внимание? Насколько часто это следует делать?
- Какие стороны психологии общения были рассмотрены на практикуме?
- Какие требования следует предъявлять к информации в процессе ее передачи и получения?
- Какие коммуникативные барьеры были выявлены в результате практикума?
- Какова роль социальной перцепции в общении?
- Какие особенности межличностного взаимодействия вами были отмечены?

Форма представления результата: ответы на вопросы

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 2.2 Средства делового общения: невербальные

Практическая работа № 3 Эмоционально-волевая сфера личности

Цель работы:

1 Формирование эмоционально-волевой сферы личности.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- развивать эмоционально-волевую сферу личности;

Материальное обеспечение: набор тестовых заданий

Задание:

1 Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.

Порядок выполнения работы:

1 Изучите методику развития эмоционально-волевой сферы личности.

2 Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.

Ход работы:

1. Изучите методику развития эмоционально-волевой сферы личности.

– Психотренинг проводится в виде игры где нужно самораскрыться, открыть в себе сильные стороны, т.е. такие качества, навыки, стремление, которые вы принимаете, цените в себе, которые дают Вам внутреннюю устойчивость и доверие к самому себе; попытайтесь изучить возможности использования своих сильных сторон во взаимоотношениях с другими людьми.

«Закройте глаза. Пусть теперь каждый возьмет правой рукой руку соседа, подержит его руку в своей. Постарайтесь, не открывая глаз, сосредоточиться на звуках вокруг вас, пусть каждый сосредоточит внимание только на том, что слышит, пусть некоторое время послушает и постарается узнать звуки, которые до него долетают (1 минута). А теперь, все еще не открывая глаз, сконцентрируйте свое внимание на ладонях соседа справа и слева, на ладонях которого вы касаетесь. Постарайтесь понять, какая ладонь теплее, какая – холоднее, и запомните, была ли эта ладонь справа или слева (30 секунд). Теперь по-прежнему с закрытыми глазами разнимите руки и сосредоточьтесь каждый на своем дыхании, почувствуйте, как воздух входит и выходит через ноздри и губы, как движется грудная клетка при каждом вдохе и выдохе (1 минута). Попробуйте посчитать каждый выдох ... на пятом – откройте глаза ...».

Психологическая разминка: упражнение «Здравствуй ...».

Начинает один из участников и, обращаясь к соседу слева, с чувством радости от встречи с ним содержательно заканчивает фразу: «Здравствуй ...», выражая свое чувство и голосом, и жестом, и улыбкой.

Упражнение «Зоопарк»

Выберите животное, птицу, рыбу и т.д. Затем в течение 2-3 минут побудьте этим существом, переняв его манеру движения, повадки, звуки и т.д. Но о своем выборе нельзя говорить вслух, нужно постараться изобразить это существо. Затем группа обменивается впечатлениями, угадывая, кто же какое существо изображал.

Упражнение «Интервью»

Один из участников садится в центр круга. Группа может задать ему 5 вопросов, но строго соблюдая рамки какой-то социальной роли сидящего в центре, например, как вопросы педагогу, родителю, студенту и т.д.

Затем следующий желающий садится в центр круга. Ему также задается 5 вопросов, но с обязательной сменой социальной роли.

Упражнение «Захват инициативы в диалоге»

Двое участников садятся в центр круга. Один из них начинает диалог с любой реплики на любую тему. Второй должен подхватить разговор, но при этом переключить собеседника на свою тему. Делать это надо ненавязчиво, вежливо, но настойчиво.

Группа следит за диалогом. Затем двое других участников садятся в центр, задание для них то же.

Упражнение «Видение других»

Один из участников садится спиной к группе, он должен детально описать (по предложению группы) внешний вид кого-то из членов группы.

Вариант – один из участников садится в центр, а другой должен детально восстановить последовательность его поведения, например, за последние полчаса, или в самом начале занятий и т. д.

Эти упражнения необходимо проводить регулярно для того, чтобы участники привыкли более внимательно относиться друг к другу.

Упражнение «Разговор через стекло»

Двое из участников лишь с помощью жестов пытаются о чем-то договориться. Тему можно сообщить одному из них, а он должен передать информацию своему товарищу, стоя перед звуконепроницаемым стеклом. Сказать то, что он знает, нужно, очень нужно, но мешает стекло. Тем не менее передать придется.

Упражнение «Сильные стороны»

Вы должны рассказать о своих сильных сторонах – о том, что Вы любите, цените, принимаете в себе, о том, что дает чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях. Необязательно говорить о положительных чертах характера, важно отметить то, что является, может являться точкой опоры в различные моменты жизни. Важно, чтобы Вы «не брали в кавычки» свои слова, не отказывались от них, не умаляли своих достоинств, чтобы говорили прямо, безо всяких «но», «если» и т. д. Это упражнение направлено не только на определение собственных сильных сторон, но и на умение мыслить о себе в положительном ключе. Поэтому, выполняя его, необходимо избегать любых высказываний о своих недостатках, ошибках, слабостях. Руководитель и все остальные члены группы должны внимательно следить за этим и пресекать каждую попытку самокритики и самообсуждения.

Итак, высказывается первый желающий. Он может говорить о своих сильных сторонах 3-4 минуты и даже если закончит раньше.

Оставшееся время всё равно принадлежит ему. Это значит, что другие члены группы остаются только слушателями, они не могут высказываться, уточнять детали, просить разъяснения или доказательств.

Может быть, значительная часть времени пройдет в молчании. Человек, говорящий о себе, не обязан обосновывать или объяснять, почему он считает те или иные свои качества сильной стороной. Достаточно того, что он сам в этом уверен.

По истечении 3-4 минут начинает говорить следующий член группы, сидящий справа от предыдущего выступавшего, и так, пока не выскажутся все по очереди. Руководитель следит за временем и даёт сигнал, когда наступает очередь следующего члена группы.

После того, как все высказались, руководитель раздаёт листы, бумагу и карандаши, предлагая всем попытаться «провести инвентаризацию» своих сильных сторон и переписать их на листочки. Руководитель предлагает перечислить не только то, о чём уже говорилось, о себе, но и другие сильные стороны, которые каждый осознаёт в себе в настоящее время.

После этого участники образуют группы по 2-3 человека. Каждая из них находит место себе, где можно разговаривать, не мешая остальным. Участники должны обсудить, как могли бы они, опираясь на свои сильные стороны, сделать что-то по-настоящему ценное, не ограничиваясь только индивидуальными интересами и потребностями. Этому отводится около 30 минут. Затем участники возвращаются в общий круг и рассказывают друг другу о том, как они собираются использовать свои сильные стороны.

Заканчивается тренинг прощанием, выражая чувство благодарности от общения друг с другом.

2. Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 2.3 Деловая беседа как форма деловой коммуникации

Практическая работа № 4

Вербальные и невербальные средства общения.

Цель работы:

- 1 Развитие положительного самоотношения;
- 2 Формирование у личности ориентации на успех, инициативу, саморазвитие;

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- правильно вести себя при собеседовании с работодателем;
- представлять себя;

Материальное обеспечение: бумага, маркеры, небольшой мяч

Задание:

- 1 Выполните упражнения.

Краткие теоретические сведения:

Направленность на успех - осознанное и целенаправленное поведение, ориентированное на реализацию общечеловеческих ценностей. Она является продуктом развития личности. Существенную роль в возникновении мотивации успеха играют ценностные структуры личности и оценка достигнутого.

Уровень успешности поведения личности зависит от многих ее индивидуально-психологических особенностей: степени развития эмоционально-волевой сферы, познавательных способностей, уровня ее саморегуляции, отношения к своему «образу Я», меры доверия к себе и миру, характерологических особенностей, самооценки, уровня притязаний, мотивации достижения, интернальности или экстернальности локуса контроля, системы ценностных ориентации, коммуникативных способностей, уверенности в себе, способности к самоутверждению.

Порядок выполнения работы:

- 1 Выполните упражнения.
- 2 Обсудите результаты выполнения практической работы.

Ход работы:

- 1 *Выполните упражнения.*

Упражнение «Что в имени тебе моем...». Каждый участник представляется по имени. Участники группы по кругу как можно больше называют вариантов имени этого человека или то имя, которое, по их мнению, больше подходит этому человеку.

Участник делится своими чувствами. Какое имя ему больше по душе в дружеской компании, дома, в официальной обстановке? Каким именем он хотел бы, чтобы его называли в данной группе?

Задание повторяется для каждого участника, в том числе и для ведущего.

Упражнение «Ассоциации — ты похож на ...». Каждому присутствующему по очереди сообщают, какие ассоциации он у других вызывает. Может, он напоминает растение, предмет, животное? Может, приходят на память слова песни, какая-либо фраза, литературный персонаж и т. д. К участнику обращаются по имени со словами: «Миша, ты напоминаешь мне отважного Питера Пена». Затем у участника спрашивают: «Какая ассоциация, по-вашему, была самой верной, какая больше всех понравилась, а какая была очень неожиданной?»

Задание повторяется для всех участников практикума. Упражнение «Самопознание». Ведущий предлагает участникам закрыть глаза и, сидя на стульях, постараться расслабиться,

отвлечься от всего внешнего и полностью погрузиться в себя, почувствовать свое тело, свое настроение. Участники мысленно повторяют фразу: «Перед моим внутренним взором появляется образ. Образ становится все более четким. Образ ясно стоит передо мной. Образ показывает мне, кто есть Я».

После упражнения участники группы обсуждают вопросы: Удалось ли вызвать свой образ? Что мешало сделать его более четким? Из чего складываются наши представления о самих себе? Какую роль играет самооценка в формировании образа? Почему «образ Я» не всегда соответствует нашей истинной сущности? Какие чувства испытывали при выполнении упражнения? Упражнение «Проективный рисунок: Я — реальный, Я — идеальный». Всем участникам предлагается выполнить два рисунка: «я такой, какой есть» и «я такой, каким хочу быть». На выполнение дается пять минут. Рисунки не подписываются. Техническая сторона рисунка не важна.

Все рисунки раскладываются вместе в центре комнаты. Произвольно выбирается один. Поставить его, чтобы всем было видно. Теперь каждый по очереди рассказывает, что он видит на рисунке — не формальное описание, а свои ощущения от рисунка: каким, по его мнению, человек, нарисовавший себя, видит себя, что хотел бы изменить в себе. Все высказываются по очереди. При этом автор рисунка не объявляет себя. После того как все желающие выскажутся, можно попытаться определить, кто автор рисунка. Затем автор объявляет себя, рассказывает, что он хотел выразить своим рисунком, отмечает наиболее понравившиеся ему реплики. Таким образом обсуждаются все рисунки.

Упражнение «Интервью». Участники разбиваются на две команды. Одна — работодатели, другая — соискатели. Дается пять минут для того, чтобы работодатели кратко написали информацию о своем учреждении, производстве (название, чем занимаются, свободные вакансии), соискатели составляют краткое резюме (оно может соответствовать реальности либо быть вымышленным).

В течение одной-двух минут идет знакомство с предложенными вакансиями, и по команде ведущего соискатели занимают место рядом с работодателем. Таким образом, образуются пары: работодатель и соискатель. Если соискатель не успел сесть к тому работодателю, к которому хотел, то ему приходится выбирать из того, что осталось. Можно сделать так, чтобы соискатель пообщался с несколькими работодателями. Затем происходит смена ролевых позиций. В ходе беседы можно воспользоваться следующими рекомендациями:

О чем может спросить работодатель	Чего не следует говорить в ответ	Как лучше ответить
Почему вам нужна именно эта вакансия? Почему вы считаете, что справитесь с этой работой?	Рассказывать свою биографию	Сообщить о том, что вы умеете и способны сделать для фирмы на искомом месте
Охарактеризуйте себя как личность	Распространяться о своих религиозных и политических убеждениях, планах на личную жизнь	Рассказать о себе, делая упор на качества, которые вам понадобятся на этой должности

О чем может спросить работодатель	Чего не следует говорить в ответ	Как лучше ответить
Какой у вас опыт? Чем вы можете быть здесь полезны?	Перечислять все места, где вы работали	Подробнее рассказать о своих достижениях в интересующем фирму направлении
Как вам удалось справиться с какой-нибудь трудной ситуацией?	Сообщать незначительные подробности	Мне удалось изменить то-то и то-то, что принесло значительную прибыль фирме
Ваша самая большая слабость?	Торопиться с самокритикой	Упомяните недостатки, никак не влияющие на ваши профессиональные качества
Что вам известно о нашей компании?	Я собирался навести подобные справки, но руки не дошли	Я знаю, чем она занимается, какое место принадлежит ей в данной отрасли
У вас в резюме написано то-то и то-то... Расскажите подробнее	К сожалению, резюме было мной составлено сто лет назад, и я уже	Давайте четкие и короткие ответы по существу. Подготовьтесь подкрепить фактами каждое
Вы готовы пойти на курсы повышения квалификации?	Нет, это не слишком меня интересует	Да, я хотел бы быть в курсе новейших достижений в данной области
Вам нравится работать в команде?	Я с гораздо большим удовольствием показал бы, на что способен в	Нравится — и вот конкретный пример...
Каким вы себя видите через пять лет?	Я занимаю должность, созданную специально «под меня»	Я собираюсь работать все эти годы в вашей фирме и надеюсь, что новые навыки помогут моему продвижению
Какой стартовый заработок вас устроит?	Я готов согласиться на нижний предел зарплаты, положенный	Мне хотелось бы больше узнать об этой работе и моих обязанностях

Что вы чувствовали, находясь в роли работодателя и соискателя работы? Довольны ли вы результатами собеседования.

После упражнения можно обсудить некоторые советы, как получить хорошую работу:

1. За получение хорошей работы нужно бороться. Никто вам ничего не должен.
2. Различие между «везунчиком» и неудачником определяются тем, как они ведут свои дела, а не какими-то внешними факторами, вроде кризиса на рынке труда.

3. Чем больше времени вы потратите на определению того чем вы выгодно отличаетесь от десятка других людей, тем выше ваши шансы.

4. Если вам окончательно ясно, какая именно работа вам нужна, объясните это всем вокруг. Чем больше людей об этом знают, тем больше шанс найти именно то, что надо.

5. Солидные фирмы стремятся нанимать победителей - преподнесите себя как подарок судьбы их фирме.

6. Не жалейте времени на поиск новой работы: тратьте на это по 40 и более часов в неделю. Хорошую работу имеет тот, кто способен ее упорно искать.

7. Настраивайтесь на то, что вы можете получить сотни отказов. Это нормально. При правильном настрое очередной отказ не будет выбивать вас из колеи. Возможно, ваша новая попытка станет успешной.

Упражнение «Самопрезентация». В течение минуты необходимо рассказать о себе в будущем. Для этого важно представить: сколько вам лет, что вы достигли в профессиональном

и личностном развитии. Что способствовало данным достижениям. Участник садится в центре и рассказывает о себе в будущем.

После того как все участники выскажутся, важно обсудить внешние и внутренние барьеры на пути к успеху, шансы на успешность в жизни.

2 Обсудите результаты выполнения практической работы.

Вопросы для обсуждения результатов практикума:

- Как вы чувствовали себя в процессе проведения различных игр?
- Какие навыки вы получили в ходе данного практикума?
- Изменилось ли ваше отношение к себе?
- Как вы понимаете «успех», «успешное развитие»?
- Изменилось ли ваше отношение к выбору профессии и трудоустройству?
- Что бы вы хотели пожелать участникам практикума?

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 2.4 Формы письменных деловых коммуникаций

Практическое занятие №5. Деловая письменная коммуникация

Цель работы: приобретение практических навыков составления деловых документов

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- отбирать языковые средства, характерные для официально-деловой письменной речи;
- выбирать коммуникативные технологии и жанры деловой письменной речи в соответствии с ситуацией.

Материальное обеспечение: набор тестовых заданий

Задание:

- 1 Ответьте на вопросы
- 2 Выполните упражнения.

Ход работы:

Вопросы:

1. Какие основные стилевые черты имеет официально-деловой стиль?
2. Каковы подстили официально-делового стиля?
3. Что такое документы?
4. В чем отражается стандартизованность деловых бумаг? Что такое реквизиты, формуляр документа?
5. В чем отличие деловых писем от личных?

Упражнения:

1. Прочитайте текст и выполните задания.

Рукопись произведения представляется автором издательству в количестве двух экземпляров, распечатанных машинописным шрифтом с крупным очком литер, через два интервала, по 28 – 30 строк на одной стороне стандартного листа формата А-4, до 60-ти печатных знаков в строке (включая пропуски между словами, знаки препинания, пробелы и прочее) либо на дискете с одним экземпляром распечатки, набранной компьютерным способом в редакторах MS DOS Word 5.0. – 6.0., Word for Windows 2.0. – 6.0. в том же объеме и параметрах. Каждый текстовый файл в случае рукописи, набранной компьютерным способом, должен содержать не менее 3 авторских листов и не более 25 авторских листов. При наличии файлов более одного файлы должны иметь четкую сквозную нумерацию, последовательность которой соответствует последовательности страниц по рукописи (из договора об издании книги).

Ответьте на вопросы:

1. К какому подстилю официально-делового стиля можно отнести данный текст?
а) законодательный; б) административно-канцелярский; в) дипломатический.
2. К какому жанру относится данный текст?
3. Какому главному требованию, предъявляемому к официальному документу, не отвечает данный текст? Приведите примеры из текста.
а) точность, исключая возможность инотолкований;
б) стандартизованность, стереотипность;
в) конкретность, детальность изложения.
4. Укажите языковые особенности, характерные для письменной деловой речи.

2. Подберите к данным существительным глаголы, с которыми они сочетаются в деловой речи.

приказ	предъявить
выговор	осуществить
служебное письмо	направить
счет	составить
оклад	устанавливать
порицание	возложить
контроль	объявить
акт	вынести

благодарность	издать
апелляция	подать

3. Найдите в данных предложениях «нанизывание» надежд. Объясните, чем вызвано это языковое явление. Трансформируйте их для устного высказывания.

1) Для выполнения требования устранения отставания производства деталей намечены конкретные мероприятия. 2) Направляем акт проверки причины протекания полов душевых помещений бытовок заготовительного цеха завода для принятия конкретных мер по ликвидации дефектов и сдачи корпусов в эксплуатацию. 3) Мы должны поставить вопрос о воспитании населения в деле улучшения отношения к проведению мероприятий по озеленению города.

4. Познакомьтесь с текстом заявления, написанного С. Есениным. Какие изменения внесены в оформление заявлений современной системой делопроизводства?(Устно)

Наркому по просвещению
Анатолию Васильевичу Луначарскому

Заявление

Прошу Вашего ходатайства перед Наркоминделом о выдаче мне заграничного паспорта для поездки на трехмесячный срок в Берлин по делу издания книг: своих и примыкающей ко мне группе поэтов. Предлагаю свои услуги по выполнению некоторых могущих быть на меня возложенных поручений Нар. комис. по просвещению. В случае Вашего согласия, прошу снабдить меня соответствующими документами.

1922, марта 17.

Сергей Есенин

5. Прочитайте доверенность, написанную К.И. Чуковским в юмористическом ключе. На чем основан юмористический эффект? Напишите доверенность в официально-деловом стиле.

Доверенность

Пусть Воронину Сергею отдадут мою зарплату. Он, как будто, человек честный и, надеюсь, денег моих не растратит.

6. Отредактируйте текст объявления.

Продается

В Новгородской области, ст. Уторгош, недалеко от ж/д вокзала. Дом большой, обнесенный кирпичом, имеет 3 комнаты, большую кухню и веранду. Огород 11 соток. Участок огороженный. Звонить: _____

Напишите объявление, используя образец.

Дом зимний жилой в Окуловском р-не, ст. Торбино, 9 * 7 м, участок 20 соток, сад, колодец, баня. Телефон в Окуловке 2-36-40.

7. Прочитайте данное деловое письмо. Определите характер этого письма. Найдите клишированные языковые конструкции, помогающие оформить деловое письмо.

Уважаемый Сергей Петрович!

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы сообщим Вам об этом дополнительно.

С уважением

(подпись)

8. Обсуждая необходимость переговоров и договариваясь о дате их проведения, стороны обмениваются деловыми письмами и знакомят друг друга с новой информацией, актуальной для подготовки переговоров. Отвечает ли данное письмо правилам составления деловых писем, правилам этикета и нормам литературного языка?

Отредактируйте текст.

Уважаемые коллеги!

Ваше предложение о проведении переговоров с целью более детального обсуждения возможностей и форм сотрудничества вызвало горячее одобрение всего нашего коллектива.

Мы рады будем как можно скорее сесть с вами за стол переговоров.

Надеемся, что вы согласитесь с необходимостью проанализировать последние информационные материалы и публикации, которые дают представление о тех или иных факторах в сегодняшнем положении фирм.

Ждем вашего ответа и предложения о дате переговоров.

С уважением, директор фирмы N Иванов С.Б.

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 2.5 Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления

Практическое занятие №6

Техника и приемы организации коммуникации: коммуникативные барьеры и способы их преодоления

Цель работы:

- 1 Развитие навыков общения;
- 2 Формирование умений находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений.
- 3.Выработать навыки практического узнавания коммуникативных барьеров в процессе общения.
- 4.Научится приёмам преодоления коммуникативных барьеров

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- выявлять коммуникативные барьеры;;
- эффективно воспринимать партнеров по общению;
- эффективно общаться.

Материальное обеспечение: раздаточный материал.

Задание:

- 1 Изучите краткие теоретические сведения
- 2 Выполните задания.

Краткие теоретические сведения:

Процесс коммуникации включает семь основных компонентов:

- *отправитель* — лицо (или группа), являющееся источником сообщения для коммуникативного обмена;
- *сообщение* — собственно информация, подлежащая передаче получателю;
- *получатель* — адресат (лицо или группа), которому предназначено сообщение;
- *канал коммуникации* — средство (или система средств), с помощью которого происходит передача сообщения;
- «шум» — вся совокупность внешних (из среды) и внутренних помех, искажающих информацию, предназначенную для коммуникации;
- *обратная связь* — информация от получателя к отправителю, служащая для индикации степени понятности сообщения;
- *коррекция* — изменения, вносимые в первоначальную информацию отправителем в целях обеспечения ее понятности получателю.



Речь, любого рода информация всегда была и является способом внушения чего-либо, или суггестии. Однако часто мы являемся свидетелями и встречной психологической активности, называемой противовнушением, т.е. человек как бы защищается от неумолимого действия речи другого человека.

Механизм противовнушения воздвигает потоку речи, информации многочисленные коммуникативные барьеры. Таким образом, **коммуникативный барьер** — это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению. Здесь очень важно указать на эффективную или результативную составляющую коммуникации. Это действие может состояться, но оно может быть не совсем удачным в целом или для одного из участников, например, информация была не принята полностью или была искажена.

Выделим психологические основания появления барьеров. Так как в процессе общения содержится и элемент воздействия на поведение, установки, мнения участника коммуникации, то противоположная сторона воздвигает коммуникативный барьер в форме психологической защиты от постороннего воздействия. Таким образом, коммуникативный барьер, с одной стороны, это препятствие, возникающее преднамеренно или непреднамеренно и зависящее от различных факторов, с другой, возводимое специально (сознательно или бессознательно) для собственной защиты от воздействия. На характеристику барьеров оказывает значение среда, в которой разворачивается коммуникация. Это могут быть общие экономические, политические, культурологические и другие виды человеческой деятельности, а также профессиональные типы разного рода выполнения работ, каждая из которых образует свои коммуникативные барьеры. Наличие и специфика барьеров зависит от использования разных видов и форм коммуникации: вербальная — невербальная, устная — письменная, межличностная — групповая — массовая и т.д.

Виды коммуникативных барьеров:

1. Барьеры внешней среды

Внешняя среда способствует возникновению барьеров, которые создают дискомфортные условия передачи и восприятия информации. К ним относятся: акустические помехи - шум, стуки, звонки и т.д.; световые – блики, яркий свет, темнота и т.д.; погодные – ветер, снег, дождь и т.д. В ряде случаев эти барьеры можно устранить, если воздействовать на факторы внешней среды, например, прекратить стук, устранить яркий свет, укрыться от дождя, включить кондиционер и т.п. К внешним барьерам можно отнести неожиданно возникающие ситуации,

прерывающие коммуникацию или мешающие восприятию информации, например, звонок телефона во время врачебной консультации или появление других людей во время переговоров. Барьером внешнего характера является ограничение коммуникации по времени.

2. **Технические барьеры**

Для их обозначения чаще всего используется понятие «шумы», которое было введено в научный оборот К. Шенноном. Шумы – это все то, что искажает или прерывает передаваемый сигнал и в результате влияет на сообщение в целом. К таким барьерам можно отнести шумы, возникающие в электрической сети во время грозových разрядов, и др., к искусственным перегруженность телефонных каналов и др. Шумом можно считать громадное количество не нужной информации, собранной в Интернете, что становится барьером на пути ее систематизации и классификации. Кроме того, к техническим барьерам Интернета необходимо отнести и фильтры – специальные средства, которые на основе программ оценивают важность той или иной поступающей к получателю информации. На основании этих оценок информация передается или отсеивается. Средства по защите электронной почты от так называемого «спама» в серверах являются примером такого фильтра.

3. **Человеческие барьеры**

- **Барьеры восприятия** - неоднозначное понимание или интерпретация информации в результате первого впечатления, стереотипов, определенных внутренних установок, конфликтной ситуации, личного неприятия темы или собеседника и т.д. У собеседника может сложиться неправильное первое впечатление, сказаться неприятный предыдущий опыт общения; на передний план могут выйти предубеждения в отношении себя и других, а также комплексы, стереотипы, другие установки. Люди по-разному воспринимают одни и те же ситуации, выделяют в них главные, по их мнению, особенности. Они обычно убеждены, что их индивидуальная точка зрения и есть правильная. В зависимости от опыта, сферы профессиональной компетенции, интересов и многого другого одна и та же информация будет восприниматься и интерпретироваться с очень большими различиями или вообще — не пониматься и даже активно отторгаться.
- **Диспозиционные барьеры** - обусловлены различиями в социальных, профессиональных и жизненных установках людей, вступающих в коммуникативный обмен. Если, допустим, у руководителя в прошлом опыте сложилась стойкая отрицательная установка к восприятию какого-либо члена организации, ее будет чрезвычайно трудно преодолеть даже в том случае, если подчиненный сообщает действительно важную и нужную информацию. Эта информация будет либо отторгаться, либо пониматься ошибочно, либо, по крайней мере, восприниматься с повышенным недоверием.
- **Статусные барьеры** - возможны вследствие больших различий в организационном статусе коммуникантов. Очень хорошо известно, как трудно бывает понять «большому руководителю» нужды «простого рабочего». Общим здесь является правило: чем больше статусные различия, тем выше вероятность такого рода ошибок.
- **Барьеры интереса** - мы охотно говорим о том, что нам интересно. Если тема дискуссии далека от нашего круга интересов, уровень восприятия информации значительно снижается.
- **Барьер неумения или нежелания слушать** - самая распространенная причина неэффективной коммуникации. Неиспользование техник активного или рефлексивного слушания, невнимание, отсутствие интереса к теме или собеседнику мешают правильному, целостному и адекватному восприятию информации.
- **Барьеры эмоционального состояния собеседника** - когда вы узнали, что дома прорвалась труба, вам точно не до обсуждения бюджета на Новый год.
- **Фальсификационные барьеры.** Вся информация передаётся не через «беспристрастных» передатчиков, а через конкретных людей. Однако ни один другой «передатчик» не способен исказить (осознанно или нет) информацию столь явно и сильно, а порой — изощренно, нежели человек. Он, преследуя свои корыстные цели, отнюдь не всегда, а на деле — редко заинтересован в объективности предоставляемой им информации. Наиболее типичным является предоставление подчиненным информации вышестоящему лицу в свете, благоприятном и для него, и для самого отправителя.

- К **социально-культурным барьерам** можно отнести социальные, политические, религиозные и профессиональные барьеры. Говоря о социально-культурных барьерах, можно сказать, что «социальный барьер возникает между людьми, принадлежащими к различным социальным группам», или к различным культурным слоям. Люди различных этнических, социальных, профессиональных, религиозных и иных групп создают свою собственную культуру, собственные знаковые системы (языки), стереотипы мышления и стандарты поведения, которые становятся очевидны при столкновении с другими культурами.

- **Невербальные барьеры** – обусловлены различием в интерпретации жестов, мимики, что ведет к ошибкам коммуникации. Поскольку вербальные и невербальные средства используются, как правило, совместно, то неправильная интерпретация невербальных знаков может приводить к ошибкам в понимании словесных сообщений.

4. Барьеры понимания

- **Барьеры фонетические**, возникающие по поводу непонимания сообщения из-за невыразительной речи, речи-скороговорки, использования звуков-паразитов, дефектов речи и т.д. Иногда при использовании плохих каналов связи, могут возникать технические препятствия, затрудняющие восприятие физических характеристик речи - тембра, качества дикции, произношения. Кроме того, на восприятие речи отправителя коммуникации большое влияние оказывают его индивидуальные особенности (возраст, образование, национальность).

- **Семантические барьеры** - возникают из-за того, что понятия языка обладают свойством многозначности и наличием ряда смысловых оттенков. Следовательно, они допускают возможность неоднозначного понимания говорящим и слушающим. возникают из-за различия используемых значений слов или смыслов значений. Семантические барьеры – это неправильное или неоднозначное толкование смысла слов, смысловых оттенков вербальных средств. Например, если руководитель говорит: «Займитесь этим, как только у вас выдастся свободное время», то сразу же возникнет вопрос о том, как он понимает это «свободное время» и как это трактует подчиненный. Также часто собеседники, услышав незнакомое им слово или понятие, стесняются переспросить или признаться в собственной некомпетентности, поэтому умалчивают. При этом, как несложно догадаться, понимание общего смысла сообщения теряется или сильно искажается.

- **Стилистические барьеры** свидетельствуют о несоответствии стиля речи отправителя с ситуацией общения. Если рассматривать стиль как отношение формы передаваемой информации к ее содержанию, то для преодоления стилистических коммуникативных барьеров необходимо чтобы форма была адекватна содержанию, т. е. необходимо передавать реципиенту информацию грамотно оформленную и структурированную.

- **Логические барьеры** возникают тогда, когда логика передаваемой информации сложна либо противоречива. Если коммуникативное сообщение является слишком длинным, громоздким и сложным, а зачастую — витиеватым, то слушающий успевает забыть, о чем ему говорилось в начале сообщения. В этом случае перегружается кратковременная память слушателя и возникают информационные потери (отсюда — требование лаконичности сообщений). Исследования показывают, что из-за этого теряется до 50% всей коммуникативной информации. Здесь надо отметить наличие различных логик (детской, женской и проч.). При непосредственной межличностной коммуникации опасность представляют рассуждения, в которых некоторые посылки или следствия не формулируются в явном виде. В процессе объяснения необходимо прибегать к дополнительным комментариям, чтобы пояснить свою мысль, хотя это и замедляет процесс общения.

Практическая часть

1. Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор.

- В частной школе перед началом учебного года должно было пройти совещание. Хотя всем сотрудникам разослали извещения о времени и месте его проведения, программа мероприятия не была заранее объявлена. Более того, в ходе индивидуальных встреч с педагогами руководитель, обсуждая с ними актуальные, но достаточно узкие вопросы, обещала, что обязательно выдвинет эти проблемы на рассмотрение в рамках собрания. В назначенный

час на совещание явились 20 учителей, каждый из которых готовился услышать то, что волнует именно его. Каково же было их удивление, когда речь пошла не о ранее обсуждавшихся с директором вопросах, а о внедрении новой методологической схемы в рамках международного сотрудничества. В итоге, большая часть аудитории не смогла активно участвовать в разговоре, поскольку собравшиеся просто-напросто не были знакомы с проблемой. Руководитель осталась крайне недовольной результатами совещания.

- Монгольские студенты, хорошо знающие русский язык, при чтении «Слова о полку Игореве» выразили удивление по поводу того, что данное произведение относится к числу классических и является высокохудожественным. Они объяснили, что объектом и божественного изображения никак не может быть позорное поражение, свидетельствующее о бездарности военачальника, который при этом еще и оказался в плену. Поэзия должна рассказывать о великих победах и воспевать подвиги настоящих героев. Данный эпизод не входит в круг допустимых для поэзии.

- Директор магазина одежды решил провести корпоративное мероприятие - празднование Нового года. В наступающем году компанию ждала реорганизация, в результате которой: некоторым сотрудникам, возможно, придется перепрофилироваться, у части персонала возрастет объем работы, а кому-то, наоборот, будет предложено перейти на неполный рабочий день. Директор рассчитывал, что совместная вечеринка позволит в неформальной обстановке подготовить коллектив к переменам, и они будут восприняты сотрудниками более благосклонно. Вечер открыл 30-минутный доклад руководителя, посвященный итогам прошедшего года, возникшим сложностям и примерному описанию перспектив компании. В результате настроение людей было испорчено, и даже последующее награждение лучших работников года не смогло создать атмосферы праздника. Люди отсидели положенное время, и при первой же возможности разошлись по домам. Директор был расстроен и впоследствии высказывал мнение, что «корпоративы» - это лишь бесполезная трата средств организации.

- Главный бухгалтер подал менеджеру по подбору персонала заявку на вакансию, где указал «коммуникабельность» необходимой компетенцией для кандидата. Учитывая, что понятие коммуникабельности может включать самые разные составляющие (умение доступно передавать информацию, налаживать контакт в новом коллективе и т. п.), менеджер решил уточнить у руководителя, в каких ситуациях новому сотруднику придется проявлять коммуникабельность. Оказалось, что кандидату на данную вакансию предстоит регулярно запрашивать у руководителей документы по контрактам, которые те должны предоставлять своевременно.

- В страховую компанию пришел новый менеджер по персоналу. Приступив к работе, в целях диагностики состояния корпоративной культуры и социально-психологического климата в коллективе, а также для определения возможных зон конфликтов, HR-специалист провел анкетирование работников и интервьюирование руководителей. Естественно, что, несмотря на разъяснения непосредственных начальников, у рядовых сотрудников процедура вызвала и некоторую настороженность, и интерес к результатам, поэтому работники рассчитывали на обратную связь от организаторов анкетирования. В силу высокой загруженности у HR-менеджера не хватило времени сформировать данные по итогам исследования для представления их персоналу. Когда через полгода кадровая служба организовала повторное анкетирование для оценки результатов проведенных мероприятий, доля заполнения анкет была меньше почти в два раза, так как люди потеряли интерес и доверие к процессу.

- Преподаватель-итальянка встретила русскую студентку в кафе и сказала: "Давайте поговорим, нам надо выставить оценки за вашу деятельность, попьем кофе". Студентка говорит: "Вы знаете, я кофе не пью" (студентка на самом деле его не пьет). На что преподаватель сказала: "Как, Вы не хотите со мной поговорить?"

- В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, видимо, опасаясь за свое положение, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации может стать подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к

своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной.

- При общении русского и болгарина возникают недоразумения, которые связаны с утвердительным или отрицательным кивком головой, так как воспринимаемое русским движение головы сверху вниз интерпретируется как согласие, в то время как для болгарской "речи" это отрицание, и наоборот.

- В организации планировался перевод производственной площадки из Пензы в область, и руководство по некоторым причинам долгое время не могло окончательно определиться с точными условиями работы на новом месте. Сотрудники не могли получить ответы на вопросы: кого оставят на заводе, каким будет размер их зарплаты, останется ли часть производства в Пензе или его полностью выведут за ее пределы. Молчание начальства привело к тому, что за неделю до переезда рабочие отказались исполнять свои обязанности и потребовали объяснений от высшего руководства. Только после получения подробных ответов на их вопросы и заверений от генерального директора сотрудники приступили к работе.

- Сотрудница страховой компании - хороший специалист, прекрасно справляется со своей работой, ориентируется в смежных направлениях деятельности и может заменять сослуживцев, однако ее доминирующая черта - повышенная возбудимость и эмоциональность. По этой причине целый отдел зависит от ее настроения и самочувствия. В силу того что коллектив давно сложился, все, включая начальника, смирились с такими поведенческими проявлениями сотрудницы и считают ее незаменимой. У работницы из-за ее характера периодически возникают конфликты с руководством, и в этом случае начальнику приходится выдерживать паузу, а затем - когда равновесие восстанавливается - обсуждать с ней возникшие проблемы.

- «Хиросима» для русского человека – жестокая и бесчеловечная акция американской армии и ее политического руководства, бессмысленная с военной точки зрения; для среднего же американца – то, что позволило приблизить конец Второй мировой войны, избежать десанта и Японские острова и тем самым спасти жизни сотен тысяч американцев и японцев.

- Руководитель говорит подчиненному о несделанной работе на повышенных тонах.

- Муж (человек с высшим техническим образованием, начальник отдела проектирования) приходит вечером с работы. Жена спрашивает «Ужинать будешь?» «Милая, логика простая: раз я пришел с работы, значит я голодный, следовательно, ужинать буду, что спрашивать...» На следующий вечер муж приходит с работы. Жена без вопросов собирает ужин. Муж не идет. Жена говорит, что еда стынет. Удивленный взгляд мужа: «Я разве говорил, что буду есть? Включай логическое мышление, прежде чем что-то сделать, надо спрашивать, нужно ли это?»

- Вы входите в кабинет менеджера, чтобы получить информацию о проекте, над которым работаете. Вы вошли, а он продолжает внимательно изучать бумаги. Затем, взглянув на часы, отчужденным безразличным тоном спрашивает: «Вы что-то хотели?».

-

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

- «Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.
- «Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.
- «Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.
- «Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 3.1 Конфликт и его диагностика

Практическое занятие №7.

«Комплимент и критика в деловом общении»

Семинар «Комплимент и критика в деловом общении»

Цель работы: Научиться применять комплимент и критику в деловом общении.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- эффективно работать в команде;
- проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Материальное обеспечение: раздаточные материалы

Задание:

1. Обсудите применение комплиментов и критики в деловом общении.
2. Оцените собственное поведение.

Порядок выполнения работы:

1. Подготовить сообщения на следующие темы:
 1. Что такое комплимент?
 2. Какие правильно делать комплименты.
 3. Виды комплиментов?
 4. Что такое критика?
 5. Каких принципов нужно придерживаться во время критики?
 6. Нужна ли критика вообще?
2. Заслушать подготовленные выступления, проанализировать их.
3. Проанализировать собственное поведение на предмет использования комплиментов и критики.

Ход работы:

1. Выступление студентов с докладами.
2. Обсуждение выступлений.
3. Моделировании ситуации делового общения между начальником и подчинённым с применением комплимента и критики.
4. Анализ собственного поведения.

Форма представления результата:

1. Устные ответы, выступления.
2. Письменные ответы.

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки

Тема 3.2 Конфликт и его виды

Практическая работа № 8

Ролевая игра «Моделирование ситуации конфликта»

Цель работы: Научиться диагностировать конфликт, развить навыки корректного поведения в ситуации конфликта.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- эффективно работать в команде;
- проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Материальное обеспечение: раздаточные материалы

Задание:

1. Активное участие в ролевой игре.
2. Проанализируйте поведение в конфликте.

Порядок выполнения работы:

1. Изучить теоретический материал по теме и заполните таблицы.

Формы общения	Типы общения	Типы собеседников	Виды общения	Функции общения

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	

Тот, кто ведет разговор, полностью настроился на своего собеседника и говорит, что соответствует его мыслям	Нога закинута за ногу в сторону собеседника Побочный сигнал: дружеская мимика	
Говорящий не попадает на "волну" понимания и передает негативные вербальные раздражители -	Нога закинута на ногу в сторону от собеседника Побочный сигнал: защитная мимика	
Один из собеседников разразился скучным монологом	Верхняя часть туловища слушающего отклоняется назад, дистанция увеличивается Побочный сигнал: поигрывание письменными принадлежностями	
Тот, кто ведет разговор, не замечает сигналов тела со значением несогласия, и вербально прерывается слушателем	В сторону говорящего направляется указательный палец или авторучка	

2. Смоделировать ситуацию конфликта в отношениях: геодезиста и заказчика, преподавателя и студента, директора компании и его подчинённого, топографом и межевщиком.
3. Выбрать стратегию поведения, направленную на погашение конфликта.
4. Проанализировать поведение участников.

Ход работы:

1. Подготовительный этап. Ознакомление с раздаточными материалами. Распределение ролей. Обсуждение правил.
2. Основной этап. Ролевая игра.
3. Заключительный этап. Анализ поведения участников ролевой игры, особенностей их поведения, удачных и ошибочных фраз, выбора стратегий поведения. Коллективная дискуссия и выводы.

Форма представления результата:

Активное участие в практическом занятии.

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 3.3 Поведение в конфликте

Практическая работа № 9

Круглый стол «Особенности общения в конфликте»

Цель работы: Развить навыки корректного поведения в конфликте.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- эффективно работать в команде;
- проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Материальное обеспечение: раздаточные материалы

Задание:

1. Обсудите конфликт в деловом общении.
2. Выработайте оптимальную модель собственного поведения.

Порядок выполнения работы:

1. Подготовить сообщения на следующие темы:
 1. Каковы могут быть стратегии поведения в конфликтной ситуации?
 2. В чём состоит роль самооценки в ситуации конфликта?
 3. В чём состоят особенности анализа общения в конфликте?
 4. Пути улучшения деловых и межличностных взаимоотношений.
2. Тестирование.

Причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров; б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера; г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния; е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

Конфликтная ситуация — это:

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

Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

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

Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт – это... б) межличностный конфликт- это...

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

Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это...

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

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а)

сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию;

г) соперничеству; д) приспособлению.

Открытая борьба за свои интересы.

Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

Обе стороны обладают одинаковой властью.

Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

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

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера множество претензий; в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению; е) критически оценивать партнера.

Заслушать подготовленные выступления, проанализировать их.

Проанализировать собственное поведение на предмет использования комплиментов и критики.

Ход работы:

- Тестирование.

- Выступление студентов с докладами.

- Обсуждение выступлений.

- Выработка оптимальных моделей поведения в конфликтной ситуации.

Форма представления результата:

- Устные ответы, выступления.

- Активное участие в дискуссии.

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

Тема 4.1 Мораль: сущность и функции

Практическое занятие № 10 Семинар «Основные этические категории»

Цель работы: Получение навыков соблюдения основных этических норм.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- проявлять базовые общечеловеческие, культурные и национальные ценности российского государства в современном сообществе.

Материальное обеспечение: раздаточные материалы

Задание:

1. Обсудите основные этические нормы.
2. Оцените собственное поведение.

Порядок выполнения работы:

1. Подготовить сообщения на следующие темы:
 1. Происхождение терминов «этика», «мораль», «нравственность».
 2. Сущность, функции, структура и сфера морали.
 3. Понятие профессиональной этики.
 4. Этические категории как узловые понятия науки о морали.
 5. Структура нравственной нормы.
 6. Особенности моральных принципов.
 7. «Золотое правило» нравственности.
2. Заслушать подготовленные выступления, проанализировать их.
3. Проанализировать собственное поведение на предмет соблюдения общепринятых этических норм.

Ход работы:

1. Выступление студентов с докладами.
2. Обсуждение выступлений.
3. Анализ собственного поведения на предмет соблюдения общепринятых этических норм.

Форма представления результата:

1. Устные ответы, выступления.
2. Письменные ответы.

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 4.3 Профессиональная этика: нормы и принципы

Практическое занятие № 11 «Профессиональная этика»

Цель работы: Получение навыков соблюдения профессиональных этических норм.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- эффективно работать в команде;
- проявлять базовые общечеловеческие, культурные и национальные ценности российского государства в современном сообществе.

Материальное обеспечение: раздаточные материалы

Задание:

1. Обсудите профессиональные этические нормы.
2. Оцените собственное поведение.

Порядок выполнения работы:

1. Разбиться на подгруппы по 4-6 человек.
2. Проанализировать проблемные ситуации.
3. Проанализировать собственное поведение на предмет соблюдения профессиональных этических норм.

Ход работы:

1. Выступление студентов с решениями проблемных ситуаций.
2. Обсуждение выступлений.
3. Анализ собственного поведения на предмет соблюдения профессиональных этических норм.

Задания:

Этика и ответственность предпринимателя

Реализуя себя в качестве предпринимателя, человек имеет дело не только с ресурсами, различными документами, производственными и снабженческо-сбытовыми процессами, но и с постоянным общением с людьми.

Руководя подчиненными, советуясь со специалистами, ведя переговоры с партнерами, предприниматель постоянно контактирует с самым сложным механизмом — с человеком. От имиджа, умения общаться во многом зависят репутация, авторитет и, соответственно, успех дела. Предпринимательство - это профессия, призвание, врожденная склонность. Предпринимательство — это и культура. Культурный человек не обязан быть предпринимателем, но предприниматель всегда должен быть культурным человеком, хотя бы потому, что заинтересован в постоянном успехе.

Этика — это, прежде всего, отрасль знания, особая наука, позволяющая рассматривать и оценивать человеческие отношения, а также поведение людей с точки зрения их соответствия общепринятым нормам и нравственным ценностям. Под этикой мы понимаем и практическую реализацию этих норм, определяя поведение людей либо как этическое, либо как неэтическое. Поэтому следует различать этику как идеал и этику как действие.

Предпринимателя интересует в первую очередь профессиональная этика. Следовательно, речь идет о нормах этического поведения предпринимателя, о требованиях, предъявляемых обществом к его стилю работы, характеру общения с людьми, социальному облику.

Этические нормы предпринимательства. Экономическая свобода предусматривает нравственные, этические нормы поведения предпринимателя. Поэтому в процессе любой деятельности требуется обоюдное соблюдение этических норм как со стороны руководителя предпринимателя, так и со стороны коллектива работников.

Совершенствование нравственных качеств работников является не менее важным, чем освоение новой техники и технологии. В бизнесе развитие нравственных ценностей не должно отставать от развития науки. Кроме того, необходимо, чтобы это было устойчивой тенденцией в развитии общества в целом и в предпринимательской сфере.

Мировой и отечественный опыт предпринимательства свидетельствует об эффективности управленческих действий, когда они основываются на принципе справедливой оценки труда, как люди убеждаются, что персональный и совместный вклад в развитие производства определяет их экономическую и профессиональную репутацию.

Возрастание нравственного, этического фактора в бизнесе и управлении — закономерность цивилизационной экономики, о чем убедительно свидетельствует опыт развитых стран мирового сообщества. Один из архитекторов цивилизационной рыночной экономики Генри Форд I утверждал, что американская идея промышленности основана на экономической науке и социальной морали.

Главное в соблюдении служебной и административной этики — придерживаться принципов и норм нравственного поведения всех лиц, участвующих в организации и управлении производством (предприятием), создать атмосферу отношения к служебным правам и обязанностям как к профессиональному долгу. Недопустимо наличие у предпринимателей и менеджеров качеств, как: несправедливость, взяточничество, необъективность в подборе кадров, злоупотребление властью и т. д. Чтобы сделать выбор в пользу правильного поведения, важно иметь начальное представление об этике, неписаных законах и нормах морали.

Этика предпринимательства затрагивает не только проблему социально ответственного поведения, она сосредоточена на широком спектре вариантов поведения управляющих и управляемых. Более того, в фокусе ее внимания — цели и средства, используемые обеими сторонами. Действия руководителей или рядовых работников, нарушающие закон, также следует расценивать как неэтичные. Рассмотрим следующие ситуации.

Вы — менеджер по закупкам, и один из поставщиков, с которыми вы ведете дела, предлагает вам ящик хорошего вина. Принять ли вам его? Вы видите, что некоторые ваши коллеги ведут из конторы междугородные телефонные разговоры по личным вопросам. Следует ли вам делать тоже самое? Вы имеете возможность использовать для себя лично то, что предназначено для конторы, и присвоить это лично себе. Следует ли вам использовать эту возможность? Вот всего несколько этических дилемм, с которыми каждый человек может столкнуться на работе. Следует подчеркнуть, что в этих примерах нет речи о нарушении закона, однако соответствующие действия могут быть расценены многими как неправильные.

К неэтичным действиям людей с явным нарушением закона относятся фальсификация документов, присвоение средств, национальная нетерпимость в рабочей среде. Действия с нарушением закона, которые относятся к загрязнению окружающей среды, безопасности продукции и труда, также следует считать неэтичными. К наиболее распространенным

вариантам неэтичной деловой практики относятся взятки, подделки документов, недостоверные финансовые отчеты, искусственное завышение цен и т. п.

К причинам расширения неэтичной практики ведения дел руководители предприятий относят:

- снижение общего уровня этических ценностей в обществе, что якобы оправдывает неэтичное поведение бизнесменов;
- отсутствие у рядовых работников компромисса между личными ценностями и интересами предприятия;
- отсутствие должного эффекта от вознаграждения подчиненных за этичное поведение;
- конкурентную борьбу, которая оттесняет на обочину этические соображения.

Основное влияние на принятие неэтичных решений служащими имеет поведение руководителей. В широком смысле то, что делает и как ведет себя хозяин, — основной фактор влияния на поведение подчиненного. Ведя себя этично, руководитель может определять поведение своих подчиненных. Этические нормы включают систему общих ценностей и правила этики, которых должны придерживаться работники. Этические нормативы разрабатываются с учетом целей организации, необходимости создания нормальной трудовой и морально-психологической атмосферы.

К действующим, нарушающим этические нормативы относятся: взятки, вымогательство, дорогие подарки, конфликт на почве столкновения интересов, нарушение законов, мошенничество, раскрытие секретов компании, использование информации, полученной в доверительной беседе, противоправные действия в интересах предприятия и т. д.

Многие крупные предприятия создают общественные советы по этике для оценки повседневной практики. Почти все члены таких комитетов — руководители высшего уровня. Предприятия среднего звена и даже мелкие компании часто нанимают специалиста по этике предпринимательства, называемого адвокатом по этике. Многие предприятия специально практикуют обучение этичному поведению руководителей и рядовых сотрудников. При этом работников знакомят с этикой предпринимательства и повышают их восприимчивость к этическим проблемам, которые могут перед ними возникнуть. Для того чтобы руководители высокого уровня служили моделями надлежащего этического поведения, предприятия должны повысить свои этические стандарты. Управленческая этика — это система этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций. Она включает в себя образцы лучшего опыта нравственного решения конкретных проблем предпринимательства и менеджмента. Основоположающими ее принципами являются гуманизм и демократизм, социальная справедливость, суверенность личности, бережное отношение к природе. К пониманию необходимости нравственных ценностей приходит все большее число предпринимателей и менеджеров.

Значительное место в управленческой этике занимает разработка нормативных документов нравственного характера. Одними из таких являются **профессиональные моральные кодексы**. В них обоснована обязательность изучения нравственных качеств личности, сформулированы требования к управленческой деятельности, представлены правила делового общения.

Этический кодекс предпринимательства. Говоря о проблемах этики, мы предлагаем ознакомиться с этической нормой, т. е. постулатами профессиональной этики предпринимателя. Такие постулаты лежат в основе того, что можно определить как этический кодекс предпринимателя. Цивилизованный предприниматель убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для предприятий, коллективов, всего общества, государства. Он исходит из того, что люди, окружающие его, хотят и умеют работать, стремятся реализовать себя вместе с предпринимателем. Он всегда верит в бизнес, расценивает его как искусство. Предприниматель всегда признает необходимость конкуренции и стремится к разумному и взаимовыгодному сотрудничеству. Он уважает себя как личность, а любую личность — как себя самого. Предприниматель должен уважать любую собственность, государственную власть,

общественные движения, социальный порядок, законы. Настоящий бизнесмен должен доверять себе и другим, уважать и уметь оценивать профессионализм и компетентность. Он всегда ценит образование, науку и технику, информатику, культуру, уважает экологию, всегда стремится - к нововведениям. Во всех случаях дальновидный предприниматель должен быть гуманистом. В мировой практике в условиях цивилизационного развития общества определены заповеди делового человека — предпринимателя, бизнесмена, менеджера. В них сконцентрированы все этические нормы и нормативы.

Задание 1

Разрешите ситуацию «Как сохранить отношения и не разрушить фирму?»

Многие сотрудники, стоявшие у истоков создания фирмы; жалуются, что руководитель теперь недоступен: шикарный кабинет, дорогая машина, охрана, разъезды. Другие работники, видя поведение хозяев фирмы, занятых повышением своего благосостояния, задают себе вопрос: а за эти несколько лет, что я отдал фирме, чем меня отблагодарили? Повысили зарплату? Не очень-то меня здесь оценили! Не каждому ведь объяснишь про груз ответственности и про то, что больше получает тот, кто рискует. Многие из таких давних сотрудников не в силах перенести рост и успешность фирмы. Они уходят на поиски маленьких, "уютных" компаний. Наверное, не стоит их удерживать. Психологические проблемы в фирме появляются в самом начале работы, когда весь коллектив работает как одна небольшая семья. Есть такой опасный момент — получение первых денег. Заранее договориться об их использовании в нашем бизнесе почему-то не принято: исповедуется принцип — сначала заработаем, потом начнем делить. Эта установка чревата будущими конфликтами. Когда деньги начинают накапливаться, кто-то из партнеров считает необходимым полностью вложить их в развитие. Другие призывают сразу делить и тратить. Когда возникают противоречивые мнения, "трещину" дают не только дружественные, но и родственные связи. Случается, что фирма распадается, так и не начав работать на полную мощность.

Вопрос: Что необходимо сделать, чтобы сохранить отношения в коллективе и не разрушить фирму?

Ответ.....

Задание 2

Разрешите ситуацию «Как бизнесмену реагировать на вредные слухи?»

Предметом слухов не могут быть заурядные события. Обычно слухи порождаются либо катастрофами (банкротство, отзыв лицензии), либо триумфом, например выигрышем крупного тендера, который способен коренным образом изменить жизнь на предприятии.

Действующими лицами слухов, как правило, являются люди с высоким статусом в фирме — управляющие, директора, руководители отделов. Так, в небольшой консалтинговой компании прошел слух, что генеральный директор тяжело болен и ему требуется срочная операция, исход которой не может предсказать никто. Поскольку благополучие компании зависело в основном от личных связей первого лица, этот никем не остановленный слух стал причиной "массового исхода" ведущих специалистов. Организацию начало лихорадить. Через месяц руководитель, решив свои проблемы (которые, кстати, не были связаны с состоянием его здоровья), оказался в ситуации, когда управлять уже было нечем и некем. Так слух разрушил предприятие. Если официальные факты имеют авторство, то слух принципиально анонимен. Поэтому очень часто традиционные методы борьбы с искажением информации оказываются бессильными в противостоянии слухам. Поскольку локализовать источник слуха очень трудно, то и предпринять какие-либо превентивные меры практически невозможно. Остается препятствовать дальнейшему распространению слуха.

Вопрос: Каковы приемы и способы борьбы со слухами в данной ситуации?

Ответ

Задание 3

Разрешите ситуацию «Как остановить текучесть кадров?»

Если несколько человек подряд не приживаются на одной и той же должности — дело не в них. Присмотритесь к "нехорошему" месту повнимательнее. Вам предстоит трезво оценить ситуацию и определить реальные причины происходящего.

Когда вы увольняете одного сотрудника, не оправдавшего ваших надежд, возможно, проблема не только в нем. Если на той же должности не приживается его преемник, это сигнал для всей компании. Если ситуация в течение короткого срока воспроизводится в третий раз — ясно, что дело, скорее всего, не в нерадивости новых сотрудников. Искать причины текучести нужно в чем-то другом.

Любая фирма наиболее продуктивно работает в том случае, когда представляет собой единый организм, в котором у каждой клеточки есть свое особое предназначение. Выход из строя любой отдельной клеточки несет угрозу всему организму.

Поэтому важно разобраться, почему та или иная клетка отмирает, а сотрудники, занимающие должность, оказываются несостоятельными.

Вопрос: Что необходимо членам трудового коллектива для успешного выполнения обязанностей на своем рабочем месте?

Ответ

Задание 4

Разрешите ситуацию «Мотивация и антимотивация к труду»

"Почему он так сник?" — гадал директор фирмы о лучшем специалисте, который стал приносить компании гораздо меньше пользы. Причина же состояла в том, что директор постоянно прикидывал вслух, как скоро их компания может развалиться. Глава фирмы полагал, что тем самым он вызывает у своего подчиненного азарт и желание бороться. Но разговоры босса о возможном развале окончательно деморализовали подчиненного.

Антимотивационные действия руководителя имеют много общего с приемами мотивации. Они также направлены на то, чтобы подчиненный работал эффективнее. Однако результат получается противоположным. Мотивированный сотрудник готов горы свернуть, в то время как у его антимотивированного коллеги все валится из рук. Воздействие на настроение подчиненного можно сравнить с назначением курса лечения. Если руководитель прописал правильное средство, то оно поможет подчиненному почувствовать себя лучше, а если ошибся — человек может отравиться или пострадать от аллергии. Безусловным ядом для большинства сотрудников является крик начальства "уволю", сопровождаемый ударом кулака по столу. Между тем в слабой концентрации все яды влияют благотворно, и та же мысль, выраженная начальником более деликатно, например: "Мне очень жаль, но если вы и дальше будете так работать, нам придется расстаться" — как правило, тонизирует расслабившегося человека. Однако при всем многообразии и индивидуальных особенностях антимотиваций есть несколько общих приемов, которые практически всегда дают отрицательный эффект.

Вопрос: Какие приемы антимотивации в управлении коллективом наиболее известны?

Ответ

Задание 5

Поясните известный афоризм: «Гуманный менеджмент эффективнее агрессивного».

Задание 6

Перечислите факторы, характеризующие культурную среду. Дайте их краткую характеристику.

Задание 7

Что такое предпринимательская культура? Отличается ли она от других статусно-профессиональных субкультур? Приведите примеры этического поведения в предпринимательской субкультуре.

Задание 8

Раскройте суть и цель корпоративной культуры компании.

Задание 9

Достижению каких целей способствует развитие корпоративной культуры в направлении роста инновационной восприимчивости и активности персонала?

Задание 10

Какие технологии обеспечивают формирование эффективной инновационной корпоративной культуры компании?

Задание 11

В чем различие мотивации персонала в России и в Западной Европе?

Задание 12

Расскажите о корпоративном поведении, обеспечивающем высокий уровень деловой этики в отношениях между участниками рынка.

Задание 13

Главный ресурс управленческих нововведений – профессиональная команда менеджеров. Назовите причины, не способствующие созданию таких команд в отечественном предпринимательстве.

Задание 14

Дайте характеристику наиболее важных принципов корпоративного управления.

Форма представления результата:

1. Устные ответы, выступления.
2. Письменные ответы.

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 4.4 Деловой этикет

Практическое занятие № 12

Семинар «Деловой этикет в повседневном деловом общении»

Цель работы: Получение навыков поведения в соответствии с общепринятым деловым этикетом.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- эффективно работать в команде;
- проявлять толерантность в рабочем коллективе;

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- проявлять базовые общечеловеческие, культурные и национальные ценности российского государства в современном сообществе.

Материальное обеспечение: раздаточные материалы

Задание:

1. Обсудите особенности делового этикета.
2. Оцените собственное поведение.

Порядок выполнения работы:

1. Подготовить сообщения на следующие темы:
 1. Что такое профессиональная этика и бизнес-этикет?
 2. На каких принципах основан профессиональный этикет?
- Охарактеризуйте пять основных принципов.
 3. Какие действия включает «протокол первых секунд»?
 4. Что такое приветствие? Каким способом можно поприветствовать друг друга?
 5. Какие правила этикета необходимо соблюдать при приветствии, рукопожатии и представлении друг другу участников общения?
 6. Каких принципов нужно придерживаться в повседневном деловом общении с равностоящими коллегами?
 7. Какие разновидности дресс-кода существуют?
 8. Каковы общие требования дресс-кода в деловой сфере?
 9. Какие подарки уместны и неуместны с точки зрения профессиональной этики?
2. Разминка. Назовите 5 слов приветствия. Пройдите тесты.

Тест «Поведение в общественных местах»

1. По какой стороне нужно идти по тротуару?
 - А) по правой
 - Б) по левой
 - В) оба утверждения верны
2. Какие правила приемлемы для делового человека, идущего по улице?
 - А) идти быстрым шагом
 - Б) не курить на ходу
 - В) не держать руки в карманах
3. С какой стороны от мужчины (гражданского) должна идти женщина?
 - А) с правой
 - Б) с левой
 - В) оба утверждения верны
4. Максимальное число идущих в ряд по тротуару?
 - А) два
 - Б) три
 - В) четыре
5. Какие правила поведения приемлемы для делового человека, встретившего на улице знакомого?
 - А) окликнуть его
 - Б) останавливает его, отводит в сторону для разговора, чтобы не мешать прохожим
 - В) если знакомый спешит, не останавливает его, а беседуя, проходит с ним часть улицы
 - Г) останавливает и беседует
5. В каком порядке двигаются по лестнице мужчина и женщина?
 - А) если вверх, то впереди идет мужчина

Б) если вверх, то впереди идет женщина

В) если вниз, то впереди идет мужчина

Г) мужчина идет впереди всегда

6. Всегда ли мужчина должен помогать нести женщине ее сумку?

А) всегда

Б) если она тяжелая хозяйственная

7. Первым входит в автобус:

А) женщина

Б) мужчина

8. первым выходит из автобуса:

А) женщина

Б) мужчина

9. К входной двери подошли: начальник, подчиненный, женщина. Кто открывает дверь?

А) подчиненный

Б) начальник

В) женщина

Д) тот, кто протянул руку первым

9. Как правильно сесть в легковую машину женщине?

А) сесть, шагнув в машину левой ногой

Б) сесть, шагнув в машину правой ногой

В) сначала присесть, а потом втянуть ноги

Г) если женщина в брюках, то не имеет значения

10. Отправляясь на такси, как должны сесть женщина и мужчина?

А) женщина садится на заднее сидение слева

Б) женщина садится на заднее сидение справа

В) мужчина садится впереди, рядом с таксистом

Г) мужчина садится рядом с женщиной слева

11. К кому следует обратиться с вопросом или с просьбой в самолете?

А) к соседу

Б) к стюардессе

В) к пилоту

12. В какой одежде не следует выходить из гостиничного номера в буфет?

А) в пижаме

Б) в джинсах и майке

В) в халате и тапочках

Г) в спортивном костюме

Д) в деловом костюме

12.

Нижнюю полку в купе поезда занимают

(предлагают):

А) женщина(е)

Б) мужчина(е)

В) тот, у кого в билете указано это место

Г) пожилой(му) человек(у)

13. Какие правила следует соблюдать в купе поезда, если пассажиры собираются лечь спать?

А) выйти из купе, дав возможность лечь спать пассажирам верхних полок

Б) выйти из купе, дав возможность лечь спать пассажирам нижних полок

В) те, кто уже готов ко сну, отворачиваются к стенке

13. Какие правила поведения следует соблюдать в гардеробе?

А) мужчина и женщина снимают верхнюю одежду самостоятельно

б) мужчина помогает снять верхнюю одежду женщине, а потом раздевается сам

14. Где можно есть во время антракта?

А) в буфете

Б) в фойе

В) в зрительном зале

15. Как следует правильно проходить на свое место в ряду, заполненном зрителями?

А) лицом к сидящим

Б) спиной к сидящим

В) оба утверждения верны

16. Какие правила поведения следует соблюдать в театре?:

А) бинокль используется во время спектакля, чтобы смотреть на сцену

Б) бинокль используется во время спектакля, чтобы рассматривать сидящих в зале людей

В) во время представления (концерта) можно тихонько выйти из зала

Г) во время представления (концерта) можно тихонько съесть яблоко или конфету.

«Культура телефонного общения»

Прочитайте утверждения. Оцените, в какой степени вам свойственно так действовать (свои ответы обозначьте по системе: да – Д, иногда – И, никогда – Н).

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, 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 предприятие, на котором работаю.

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 или переключая его на секретаря.

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.

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. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, узнаю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

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

Да – 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0 баллов.

25 и более – вполне владеете культурой телефонной беседы;

От 20 до 24 баллов – в целом владеете искусством телефонного разговора, но еще есть резервы для совершенствования;

Менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

3. Заслушать подготовленные выступления, проанализировать их.

4. Проанализировать собственное поведение на предмет соответствия с общепринятым деловым этикетом.

5. Работа в микрогруппах.

5.1. Кто здоровается первый:

- мужчина – женщина;

- старший – младший;
- подчиненный – начальник;
- присутствующий – входящий;
- стоящий – проходящий мимо?

5.2. Как мужчина должен приветствовать женщину?

5.3. Что значит представиться, что назвать?

5.4. Кто представляется первым:

- мужчина – женщина;
- старший – младший;
- подчиненный – начальник.

5.5. Нужно ли вставать при представлении?

5.6. Назовите самые распространенные формулы представления и обратные формулы вежливости.

5.7. Внешний вид делового мужчины:

- Основной вид одежды (фасон, длина брюк, цвет, платок)
- Обувь, носки
- Аксессуары (кейс, папка, футляр для очков и т.д.)
- Прическа, маникюр, парфюм
- Украшения

5.8. Внешний вид деловой женщины

- Основной вид одежды (фасон, длина юбки, цвет, дополнения)
- Обувь, колготки
- Аксессуары (сумка, папка, футляр для очков и т.д.)

- Прическа, макияж, маникюр, парфюм
- Украшения

5.9. Деловые приемы (по одному виду приема на микрогруппу).

Деловые приемы нередко являются частью значимого мероприятия делового или дипломатического характера (например, визита официальной делегации). Они позволяют обсудить важные вопросы и принять решения в более непринужденной по сравнению с рабочими встречами обстановке. Создать ее помогают красивый интерьер, вкусная еда, интересная развлекательная программа. Об этих и других составляющих мероприятия должны позаботиться организаторы приема.

История официальных приемов насчитывает не одно столетие. О том, насколько значимыми были такие мероприятия, можно судить по дошедшим до нас документам, книгам, а также фильмам, снятым на их основе.

Одна из самых известных историй организации приема связана с именем французского кулинера и управляющего Франсуа Вателя, жившего во времена Людовика XIV¹ («Короля-Солнце»). Знаменитый повар должен был произвести впечатление на этого избалованного роскошью правителя и отстоять честь своего хозяина. Ватель мастерски решает все вопросы: изобретает новые блюда и развлечения. Но из-за шторма на заключительный ужин не могут вовремя доставить рыбу и раков. Ответственный организатор, посчитав это позором, кончает жизнь самоубийством.

С тех пор многие правила и традиции изменились, но приемы по-прежнему требуют тщательной подготовки и знания всех тонкостей их организации. Так что же нужно учесть, чтобы блеском провести подобное мероприятие в наше время?

- Название приема;
- Проходит сидя/стоя;
- Дневной/вечерний;
- Начало;
- Продолжительность;
- Одежда;
- Особенности.

5.10. Составьте перечень подарков уместных в деловой жизни и текст поздравления (поодному поздравлению на микрогруппу, устраивается миниконкурс).

5.11. **З а д а н и е:** подготовиться и продемонстрировать диалоги по телефону.

- Адресанту (звонящему) необходимо срочно переговорить с партнером по какой-то сделке.

Адресан (тот, кому звонят) пока не готов к решению этого вопроса и должен корректно отказаться от переговоров в данное время, придумав убедительный предлог для перенесения телефонного разговора. Оба партнера должны убедить собеседника, используя минимальное количество слов.

- Адресат – работник фирмы, услышав звонок, поднял трубку телефона. Адресанту необходимо узнать сроки топографической съёмки.

- Адресант просит позвать к телефону _____, а его нет в данный момент в кабинете.

А н а л и з . Определить наиболее удачный вариант телефонного контакта.

6. Заслушать результаты работы в микрогруппах, проанализировать их.

Ход работы:

1. Выступление студентов с докладами.
2. Обсуждение выступлений.
3. Разминка.
4. Анализ собственного поведения.
5. Работа в микрогруппах.
6. Выступление студентов с результатами работы в микрогруппах, и их анализ.

Форма представления результата:

1. Устные ответы, выступления.
2. Письменные ответы.

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.