

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**

**ОП.11 ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**для обучающихся специальности
21.02.19 Землеустройство**

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение	4
2 Методические указания	5
Практическое занятие 1	5
Практическое занятие 2	6
Практическое занятие 3	12
Практическое занятие 4	17
Практическое занятие 5	18
Практическое занятие 6	20

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

В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Этика профессиональной деятельности и психология делового общения» предусмотрено проведение практических занятий.

В результате их выполнения, обучающийся должен:

уметь:

Уд 1 проводить деловые беседы и переговоры с высоким уровнем этической культуры;

Уд 2 строить отношения в области делового общения на базе знаний об этикете;

Уд 3 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

Уд 4 использовать знание психологии для предотвращения и разрешения конфликтов в деловом общении;

Уд 5 применять рекомендации современной психологической науки по повышению эффективности

межличностного и группового взаимодействия.

Уд 6 использовать приемы саморегуляции для выхода из стрессовых ситуаций;

Уд 7 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.

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

ПК 3.1 Консультировать по вопросам регистрации прав на объекты недвижимости и предоставления сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости (далее - ЕГРН)

ПК 4.1 Проводить проверки и обследования для обеспечения соблюдения требований законодательства Российской Федерации;

ПК 4.3 Осуществлять контроль использования и охраны земельных ресурсов;

А также формированию общих компетенций:

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 общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Выполнение обучающихся практических работ по учебной дисциплине «Этика профессиональной деятельности и психология делового общения» 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 в рамках соответствующей темы, после освоения дидактических единиц, которые обеспечивают наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Тема 1.1 Мораль: сущность и функции

Практическое занятие № 1

Семинар «Основные этические категории»

Цель работы: Получение навыков соблюдения основных этических норм.

Выполнив работу, Вы будете уметь:

Уд 1 проводить деловые беседы и переговоры с высоким уровнем этической культуры;

Уд 2 строить отношения в области делового общения на базе знаний об этикете;

Материальное обеспечение: раздаточные материалы

Задание:

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

Порядок выполнения работы:

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

Ход работы:

Выступление студентов с докладами.

Обсуждение выступлений.

Анализ собственного поведения на предмет соблюдения общепринятых этических норм.

Форма представления результата:

Устные ответы, выступления. 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 1.3 Профессиональная этика

Практическое занятие № 2

«Профессиональная этика»

Цель работы: Получение навыков соблюдения профессиональных этических норм.

Выполнив работу, Вы будете уметь:

- Уд 1 проводить деловые беседы и переговоры с высоким уровнем этической культуры;
- Уд 2 строить отношения в области делового общения на базе знаний об этикете;
- Уд 3 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- Уд 7 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.

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:

Выступление студентов с решениями проблемных ситуаций.

Обсуждение выступлений.

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 неэтические. 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 неэтическим 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 неэтическими. 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 этическое 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 этическому 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. Основопологающими 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. Организация начала 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:

Устные ответы, выступления.

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 1.4 Деловой этикет

Практическое занятие № 3

Семинар «Деловой этикет в повседневном деловом общении»

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

Выполнив работу, Вы будете уметь:

- Уд 1 проводить деловые беседы и переговоры с высоким уровнем этической культуры;
- Уд 2 строить отношения в области делового общения на базе знаний об этикете;
- Уд 3 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- Уд 7 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.

Материальное обеспечение: раздаточные материалы

Задание:

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

Порядок выполнения работы:

1. Подготовить сообщения на следующие темы:
 - Что такое профессиональная этика и бизнес-этикет?
 - На каких принципах основан профессиональный этикет? Охарактеризуйте пять основных принципов.
 - Какие действия включает «протокол первых секунд»?
 - Что такое приветствие? Каким способом можно поприветствовать друг друга?
 - Какие правила этикета необходимо соблюдать при приветствии, рукопожатии и представлении друг другу участников общения?
 - Каких принципов нужно придерживаться в повседневном деловом общении с равностоящими коллегами?
 - Какие разновидности дресс-кода существуют?
 - Каковы общие требования дресс-кода в деловой сфере?
 - Какие подарки уместны и неуместны с точки зрения профессиональной этики?
2. Разминка. Назовите 5 слов приветствия. Пройдите тесты.
3. Тест «Поведение в общественных местах»
По какой стороне нужно идти по тротуару?
А) по правой
Б) по левой
В) оба утверждения верны
Какие правила приемлемы для делового человека, идущего по улице?
А) идти быстрым шагом
Б) не курить на ходу
В) не держать руки в карманах
С какой стороны от мужчины (гражданского) должна идти женщина?

- А) с правой
- Б) с левой
- В) оба утверждения верны

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

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

Всегда ли мужчина должен помогать нести женщине ее сумку?

- А) всегда
- Б) если она тяжелая хозяйственная

Первым входит в автобус:

- А) женщина
- Б) мужчина

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

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

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

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

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

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

Где можно есть во время антракта?

- А) в буфете
- Б) в фойе
- В) в зрительном зале

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

- А) лицом к сидящим
- Б) спиной к сидящим
- В) оба утверждения верны

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.

4. «Культура телефонного общения»

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

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

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

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

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

Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и предприятие, на котором работаю.

Если я – не туда попал, прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

На ошибочный звонок вежливо отвечаю:

– Вы ошиблись номером, – и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаяю его на секретаря.
9. В деловых телефонных переговорах – держу себя в руках, даже если до этого был чем-то раздосадован.

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.

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.

5. Заслушать подготовленные выступления, проанализировать их.

Проанализировать собственное поведение на предмет соответствия с общепринятым деловым этикетом.

Работа в микрогруппах.

Кто здоровается первый:

мужчина – женщина;

старший – младший;

подчиненный – начальник;

присутствующий – входящий;

стоящий – проходящий мимо?

Как мужчина должен приветствовать женщину?

Что значит представиться, что назвать?

Кто представляется первым:

мужчина – женщина;

старший – младший;

подчиненный – начальник.

Нужно ли вставать при представлении?

Назовите самые распространенные формулы представления и обратные формулы вежливости.

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

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

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 кулинара 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 с блеском провести подобное мероприятие в наше время?

Название приема;

Проходит сидя/стоя;

Дневной/вечерний;

Начало;

Продолжительность;

Одежда;

Особенности.

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

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.

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:

Устные ответы, выступления.

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 2.1 Конфликт и его диагностика

Практическая работа № 4

Семинар «Комплимент и критика в деловом общении»

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

Выполнив работу, Вы будете уметь:

Уд 4 использовать знание психологии для предотвращения и разрешения конфликтов в деловом общении;

Уд 5 применять рекомендации современной психологической науки по повышению эффективности

межличностного и группового взаимодействия.

Уд 6 использовать приемы саморегуляции для выхода из стрессовых ситуаций;

Уд 7 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.

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:
 - Что такое комплимент?
 - Какие правильно делать комплименты.
 - Виды комплиментов?
 - Что такое критика?
 - Каких принципов нужно придерживаться во время критики?
 - 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.
5. Форма представления результата:
6. Устные ответы, выступления.
7. 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 2.2 Конфликт и его виды**Практическая работа № 5****Ролевая игра «Моделирование ситуации конфликта»**

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

Выполнив работу, Вы будете уметь:

Уд 4 использовать знание психологии для предотвращения и разрешения конфликтов в деловом общении;

Уд 5 применять рекомендации современной психологической науки по повышению эффективности межличностного и группового взаимодействия.

Уд 6 использовать приемы саморегуляции для выхода из стрессовых ситуаций;

Уд 7 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.

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 раздраился 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	

Смоделировать ситуацию конфликта в отношениях: геодезиста и заказчика, преподавателя и студента, директора компании и его подчинённого, топографом и межевщиком.

Выбрать стратегию поведения, направленную на погашение конфликта.

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 2.3 Поведение в конфликте

Практическая работа № 6

Круглый стол «Особенности общения в конфликте»

Цель работы: Развить навыки корректного поведения в конфликте.

Выполнив работу, Вы будете уметь:

Уд 4 использовать знание психологии для предотвращения и разрешения конфликтов в деловом общении;

Уд 5 применять рекомендации современной психологической науки по повышению эффективности

межличностного и группового взаимодействия.

Уд 6 использовать приемы саморегуляции для выхода из стрессовых ситуаций;

Уд 7 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.

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:
Каковы могут быть стратегии поведения в конфликтной ситуации?
 - В чём состоит роль самооценки в ситуации конфликта?
 - В чём состоят особенности анализа общения в конфликте?
 - 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.

7. 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:

1. Тестирование.
2. Выступление студентов с докладами.
3. Обсуждение выступлений.
4. 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.