**ГБПОУ СО**

**«АРТИНСКИЙ АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ практических работ**

**поОП.01 «Основы деловой культуры»**

**ОП ППКРС «38.01.02 Продавец, контролер-кассир»**

Разработчик: Щапова С.А.

**п. Арти, 2018 г.**

**Пояснительная записка.**

Данные методические рекомендации содержат полный перечень практических работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Основы деловой культуры»..

Практические задания направлены на экспериментальное подтверждение теоретических положений и формирование учебных умений, они составляют важную часть теоретической подготовки по освоению дисциплины.

Выполненные работы должна быть представлены в тетрадях.

Результат выполнения практических заданий оценивается по пятибалльной системе.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

* применять правила делового этикета;
* поддерживать деловую репутацию;
* соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
* пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
* выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
* налаживать контакты с партнерами;
* организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

* этику деловых отношений;
* основы деловой культуры в устной и письменной форме;
* нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
* основные правила этикета;
* основы психологии производственных отношений;
* основы управления и конфликтологии.

Требования к выполнению практических работ

Практические работы проводятся в ходе осуществления учебного процесса и направлены на закрепление теоретического материала.   
Практические работы оформляются в письменном виде, преподаватель проверяет выполнение практической работы и делает отметку в журнале учебных занятий.

**Инструкционная карта**

**выполнения практической работы №1**

**Тема**: **«Этикет приветствий и представлений»**

**Вид практической работы:**Составление опорного конспекта

**Цель*:***Изучить и закрепить знания по изучению этикета приветствий и представлений

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

***Используя знания полученные на уроке, составьте опорный конспект по предлагаемым вопросам:***

1. Что такое приветствие?
2. Каким способом можно поприветствовать друг друга?
3. Назовите 5 слов приветствия.
4. Кто здоровается первый:

- мужчина – женщина;

- старший – младший;

- подчиненный – начальник;

- присутствующий – входящий;

- стоящий – проходящий мимо?

5. Как мужчина должен приветствовать женщину?

6. Что значит представиться, что назвать?

7. Кто представляется первым:

- мужчина – женщина;

- старший – младший;

- подчиненный – начальник.

8. Нужно ли вставать при представлении?

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

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №2**

**тема «Хорошие манеры как основа этикета»**

**Вид практической работы:**тестирование

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по теме

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

***Используя знания полученные на уроке выполните тест***

**Тест «Поведение в общественных местах»**

**Вариант №1**

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

6.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

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

А) всегда

Б) если она тяжелая хозяйственная

8. Первым входит в автобус:

А) женщина

Б) мужчина

9. первым выходит из автобуса:

А) женщина

Б) мужчина

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

А) подчиненный

Б) начальник

В) женщина

Д) тот, кто протянул руку первым

**11**. 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

12. 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

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

А) к соседу

Б) к стюардессе

В) к пилоту

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

А) в пижаме

Б) джинсах и майке

В) в халате и тапочках

Г) в спортивном костюме

Д) в деловом костюме

15. 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)

16. 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

17. 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

18. Где можно есть во время антракта?

А) в буфете

Б) в фойе

В) в зрительном зале

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

А) лицом к сидящим

Б) спиной к сидящим

В) оба утверждения верны

20. 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

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №3**

**Тема**: **«Внешний вид делового человека»**

**Вид практической работы:**Составление опорного конспекта.

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по изучению внешнего дива делового человека

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

***Используя знания полученные на уроке, составьте опорный конспект по плану:***

1. Внешний вид делового мужчины:
   1. Основной вид одежды (фасон, длина брюк, цвет, платок)
   2. Обувь, носки
   3. Аксессуары (кейс, папка, футляр для очков и т.д.)
   4. Прическа, маникюр, парфюм
   5. Украшения
2. Внешний вид деловой женщины
   1. Основной вид одежды (фасон, длина юбки, цвет, дополнения)
   2. Обувь, колготки
   3. Аксессуары (сумка, папка, футляр для очков и т.д.)
   4. Прическа, макияж, маникюр, парфюм
   5. Украшения

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №4**

**Тема**: **«Деловые приемы»**

**Вид практической работы:**Заполнение классификационный таблицы

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по изучению видов деловых приемов

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

***Используя опорный конспект, заполните таблицу «Деловые приемы»***

***по пунктам:***

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

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №5**

**Тема**: **«Изучение гастрономического этикета»**

**Вид практической работы:**Демонстрация культуры поведения за столом, тестирование.

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по изучению правил поведения за столом

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

1. *Используя знания полученные на уроке:*

1.Продемонстрируйте умение сервировать стол.

1. Продемонстрируйте умение пользоваться ножом и вилкой, ложкой.
2. Продемонстрируйте умение пользоваться салфеткой.
3. Продемонстрируйте умение есть бульон.
4. Продемонстрируйте умение есть черешню.
5. Как следует положить приборы, если вы закончили есть? (если не закончили?)
6. Нарисуйте правильное расположение кушаний на своей тарелке (приправа, гарнир, мясо, отходы)
7. Нарисуйте примерное расположение приборов на столе.
8. Опишите последовательность приготовления бутерброда.
9. *Тестирование*

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №6**

**Тема**: **«Оформление визитных карточек»**

**Вид практической работы:**Составление перечня деловых подарков

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по изучению этикетных правил оформления визитных карточек

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

***Используя знания полученные на уроке***

1. Нарисуйте визитную карточку сотрудника фирмы
2. Нарисуйте визитную карточку магазина

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №7**

**Тема**: **«Подарки в деловой жизни»**

**Вид практической работы:**Составление перечня деловых подарков

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по изучению требований к выбору деловых подарков

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

***Используя знания полученные на уроке:***

1. ***Составьте перечень подарков уместных в деловой жизни***
2. ***Составьте текст поздравления***

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №8**

**Тема**: **«Культура речи»**

**Вид практической работы:**Отработка навыков культуры речи, работа над ударениями в словах, склонение числительных

**Цель*:***Научить правильно произносить слова, склонять числительные

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

1. *Запишите в тетрадь слова и расставьте карандашом ударение в каждом слове*

НАЧАТЬ,

УГЛУБИТЬ,

ОБЕСПЕЧЕНИЕ,

ЭКПЕРТ, ПРИРОСТ, ХОЗЯЕВА,

ПОЗВАЛА, КАТАЛОГ, С ДЕНЬГАМИ,

ПРИНЯТЬ, СРЕДСТВА, УПОРЯДОЧЕНИЕ,

ОБЛЕГЧИТЬ, СОЗЫВ, РАСКУПОРИТЬ,

ГРУШЕВЫЙ, СТОЛЯР, МАРКЕТИНГ,

РАЗОГНУТЫЙ, АЛКОГОЛЬ, ШЕЛОХНУТЬСЯ,

ЦЕНТНЕР, БЮРОКРАТИЯ, ВЗБОДРИТЬ,

КРАСИВЕЕ, НЕ БЫЛА, ДОКУМЕНТ,

БЕНЗОПРОВОД, ПУЛОВЕР, РАКУШКА,

РЖАВЕТЬ, ИВОВЫЙ, ИСЧЕРКАТЬ,

ЛЮДЯМ, НЕКРОЛОГ, САНТИМЕТР

1. *Перепишите предложения, записывая число словами*
   1. К концу 70 годов в России было более 350000 библиотек.
   2. Партизаны захватили вражеский склад с 95 пушками.
   3. Теплоход с 388 пассажирами отошел от пристани.
   4. Книга была иллюстрирована 34 рисунками и снабжена 29 чертежами.
   5. Альпинистская группа в составе 36 человек поднялась на гору.
   6. Сколько получится, если к 11 968 прибавить 16 37?
   7. В доме было не менее 5 квартир.
   8. От 867 отнимите 99.
   9. Под посевами пшеницы были заняты более 280 гектара пашни.
   10. Солдаты были вооружены 320 автоматами.

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №9**

**Тема**: **«Правила делового разговора по телефону»**

**Вид практической работы**: применение правил общения при деловом разговоре по телефону, работа в парах.

**Цель*:***выработка навыка краткого и корректного делового общения по телефону.

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

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

1. 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.

2. Адресат – работник электромастерской, услышав звонок, поднял трубку телефона.

Адресанту необходимо узнать сроки ремонта холодильника.

3. Адресант просит позвать к телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а его нет в данный момент в кабинете.

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

такта.

1. Выполнить тест для самооценки по данной теме.

**Тест для самооценки**

**«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 номе-

ром”, – и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю 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– о 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.

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №10**

**Тема**: **«Деловые письма»**

**Вид практической работы**: написание деловых писем

**Цель*:***обретение навыка письменного общения, представления собственных профессиональных и личных качеств.

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

З а д а н и е 1. Учитывая существующие языковые клише и шаблоны в деловой переписке, составьте корреспонденцию по следующей тематике:

Вариант 1. Дом ученых организует международную конференцию по теме «Технологии безопасности в XXI веке». Вам поручили составить информационное письмо для участников конференции.

Вариант 2. Ваша фирма не получила безналичный перевод за оказанную услугу. Многократные переговоры в частном порядке не привели к успеху. Вам поручили в адрес должника послать официальное предупреждение – письмо-претензию.

Вариант 3. По причине задержки авиарейса в связи с погодными

условиями ваша рабочая группа не смогла присутствовать на официальном мероприятии международного уровня. Уведомив ответственных лиц о сложившейся ситуации по телефону, вы высылаете письмо-извинение в адрес организаторов.

Вариант 4. Ваша фирма нуждается в информации официальной организации. Изложите свою просьбу в письме.

**Письмо-приглашение**

Генеральному директору

ООО «Квадро»

Андрееву И.Р.

Уважаемый господин Андреев И.Р

От имени торгового предприятия «Светлана» имею удовольствие пригласить Вас и ваш коллектив на прием по случаю подписания контракта.

Могу заверить Вас, что я и мои коллеги будем рады встрече с Вами и сделаем все возможное, чтобы общение было интересным и приятным.

С наилучшими пожеланиями,

искренне Ваша Медкова С.И.

**Письмо-рекламация**

Генеральному директору

ТП «Светлана»

Медковой С.И.

Уважаемая госпожа Медкова С.И.

При получении груза, полученного (дата), была обнаружена недостача (претензия на качество товара), что подтверждаем актом проверки № 567 от 17.03.2008 г.

Прошу принять меры. В противном случае мы вынуждены будем обратиться в суд.

Надеюсь на дальнейшее сотрудничество.

С наилучшими пожеланиями,

Андреев И.Р.

**Письмо-ответ(отказ)**

Генеральному директору

ООО «Очаг»

С.А. Туманову

Уведомляем о том, что Ваше предприятие не может выступать покупателем, так как указанное в заявке предприятие уже приватизировано.

Директор И. Чудов

**Письмо-просьба**

ООО «Очаг»

Специалисту первой категории

Я.Э. Королеву

Просим выслать в наш адрес более подробную информацию по вопросу о возможности возобновления поставок вашей продукции.

Благодарим за Вашу готовность оказать нам поддержку в этом вопросе.

Главный менеджер В. Борисенко

**Образец письма-резюме**

ИВАНОВА ВАЛЕНТИНА ПЕТРОВНА

Россия, 129323, Москва,

пр. Русанова, д. 11, кв. 8

Тел.: (095) 180-8439

ЦЕЛЬ: найти работу в качестве секретаря/ ассистента, где

в полной мере смогу применить свои знания, а также

организационные умения и навыки

ОБРАЗОВАНИЕ

11/1998 – 05/1999 Курсы секретарей-референтов (ведение переговоров,

делопроизводство, ПК, машинопись)

09/1993 – 06/1998 Коломенский Государственный педагогический

институт Факультет иностранных языков

ОПЫТ РАБОТЫ

02/1997 – 10/1998 ‘Дизайн Салон’

Менеджер по работе с клиентами

• Индивидуальные консультации;

• Составление договоров и предложение нового продукта/

услуг клиентам;

• Принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов;

• Прямые и опосредствованные продажи, ведение

переговоров, проведение презентаций, маркетинговые

исследования АО ‘Мирра-Люкс’

11/1994 – 01/1997 Ассистент Генерального менеджера

• Составление контрактов и отчетов;

• Перевод на переговорах, письменный перевод документов;

• Работа в приемной, оператор мини-АТС;

• Координирование и планирование работы офиса, заказ на

приобретение канцтоваров, распределение заданий

водителям;

• Оформление билетов, загранпаспортов, виз

НАВЫКИ Очень хороший английский и свободный французский

языки; опытный пользователь ПК (Word, Excel, Internet,

CorelDraw, PowerPoint)

ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА Способна работать автономно и в коллективе,

ответственна, терпелива, организована, ориентирована

на результат, легко обучаема, коммуникабельна

ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ Дата рождения: 18 апреля 1975 года

Здоровье: хорошее

Увлечения: путешествия

РЕКОМЕНДАЦИИ Готова предоставить

З а д а н и е 2. Составьте личное резюме, используя образец.

А н а л и з . Выявить наиболее распространенные ошибки при составлении резюме.

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №11**

**Тема**: **«Методы ведения деловой беседы»**

**Вид практической работы:**составление опорного конспекта

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по теме

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

* Прочитайте текст учебника на стр.33-41
* Ответьте письменно на вопросы:

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?

2. Что входит в структуру (этапы) деловой беседы?

3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой

беседы.

4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?

5. Охарактеризуйте 3 вида аргументов.

6. Охарактеризуйте 2 вида слушания

7. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой

беседы.

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №12**

**Тема**: **«Классификация общения»**

**Вид практической работы:**составление опорного конспекта, таблицы

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по теме

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

* Прочитайте текст учебника на стр.103-108
* Составьте таблицу «Классификация общения»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Формы общения** | **Типы общения** | **Типы собеседников** | **Виды общения** | **Функции общения** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №13**

**Тема**: **«Невербальные средства общения»**

**Вид практической работы:**Прочтение невербальных сигналов

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания по теме, развить навык интерпретации невербальных сигналов

**Рекомендуемая литература**:

* 1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

Заполните графу “Предположительное значение” в таблице, используя знания, полученные на уроке и при выполнении самостоятельной работы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 пере дает 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 заме чает сигналов тела со значением несогласия, и вербально прерывается слушателем | В сторону говорящего направляется указательный палец или авторучка |  |

**Инструкционная карта**

**выполнения практическая работа №14**

**Тема**: **«Конфликты в деловом общении»**

**Вид практической работы:**изучение правил поведения в конфликтах, выполнение теста «насколько вы конфликтны?»

**Цель*:***Обобщить и закрепить знания

**Рекомендуемая литература**:

1. «Деловая культура и психология общения» Г.М.Шеламова

**Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

***Пользуясь конспектом, учебником, выполните тест, записывая в тетрадь правильные, по вашему мнению, ответы:***

**1. Запишите в тетрадь причины, способствующие, по вашему мнению, 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.

**2. Конфликтная ситуация — это:**

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б) накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств.

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

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

**4. Определите, какая ситуация характеризует:**

а) внутриличностный конфликт – это…

б) межличностный конфликт- это…

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

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

**5. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это…**

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

**6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию;**

**г) соперничеству; д) приспособлению.**

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

**7. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.**

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

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

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку

другого нет времени.

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

**8. 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?»

**9. 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.

ОТВЕТЫ:

1. е).

2. б).

3. а).

4. а) - 1, б) - 2.

5. б).

6. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.

7. 2, 3, 5.

8. а), в), г), е).

9. а), б), г), е).