

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧЕРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«Профессиональное училище №48 п. Подгорный»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО 01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

2022 г

Рассмотрено и одобрено
на заседании
предметно- цикловой комиссии
профессионального обучения
Протокол № 12
от «2» июня 2022г
Председатель ПЦК
Бу А.В. Бурковская

Методические указания по выполнению практических занятий по учебной дисциплине «Основы деловой культуры» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессиям среднего профессионального образования в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Основы деловой культуры».

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Профессиональное училище № 48 п. Подгорный»

Разработчик:

Черных Нина Александровна, преподаватель ГБПОУ ПУ № 48 п. Подгорный

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по выполнению практических занятий предназначены для обучающихся по дисциплине ОП 01 Основы деловой культуры

Содержание практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Представленные практические занятия по дисциплине выполняются после изучения теоретического учебного материала по темам.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

В результате выполнения практических занятий обучающийся **должен**

Знать:

- 31 этику деловых отношений;
- 32 основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- 33 нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- 34 основные правила этикета;
- 35 основы психологии производственных отношений;
- 36 основы управления и конфликтологии

В результате выполнения практических занятий обучающийся **должен**

Уметь:

- У1 применять правила делового этикета;
- У2 поддерживать деловую репутацию;
- У3 соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- У4 пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У5 выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- У6 налаживать контакты с партнерами;

- У7 организовывать рабочее место;
- У8 общаться с коллегами, руководством, деловыми партнерами и клиентами.

На практических занятиях обучающиеся овладевают первоначальными профессиональными умениями и навыками, которые в дальнейшем закрепляются и совершенствуются в процессе учебной и профессиональной практики.

Перед выполнением практических занятий осуществляется инструктаж по выполнению заданий.

По окончании занятия проводится обсуждение итогов выполнения работы. Выполненная работа должна быть представлена в виде оформленной работы по заданной форме.

При проведении практических занятий могут быть использованы различные формы организации учебной деятельности обучающихся:

- фронтальная (все выполняют одновременно одну и ту же работу);
- групповая (одна и та же работа выполняется группами по 2-5 человек);
- индивидуальная (каждый выполняет индивидуальное задание);

Оценки за выполнение практических занятий выставляются по пятибалльной системе (или в форме зачета) и учитываются как показатели текущей успеваемости обучающихся.

Отметка "5" Практическое занятие выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практического занятия теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

Отметка "4" Практическое занятие выполнено студентами в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана, последовательность выполняемых заданий, ответы на вопросы). Используются указанные источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3" Практическое занятие выполнено и оформлено с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (дана

возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе со статистическими материалами.

Отметка "2" Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

С учетом выше изложенного в данных методических указаниях приведено 16 практических работ. Каждое занятие содержит цель, методическое руководство к выполнению, перечень оснащения работы, содержание работы, контрольные вопросы.

ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

Подготовка к практическому занятию заключается в самостоятельном изучении теории по рекомендуемой литературе, предусмотренной рабочей программой. Выполнение заданий производится индивидуально в часы, предусмотренные расписанием занятий в соответствии с методическими указаниями к практическим занятиям. Практическая работа выполняется в тетради, сдается преподавателю по окончании занятия или в начале следующего занятия.

Практическое занятие считается выполненным, если оно соответствует критериям, указанным в работе. Если обучающийся имеет пропуски практических занятий по уважительной или неуважительной причине, то выполняет работу во время консультаций, отведенных группе по данной дисциплине.

Выполнение практических занятий позволяет реализовать требования к уровню подготовки выпускников, предъявляемых соответствующих стандартов.

Практические занятия значительно повышают качественный уровень знаний, повышают мотивацию к изучению дисциплины, дают возможность обучающимся более полно осознать необходимость практической значимости приобретенных умений, навыков, а также использование их в профессиональной деятельности.

Настоящие методические рекомендации содержат практические работы, которые позволят обучающимся овладеть фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профессии, опытом творческой и исследовательской деятельности, и

направлены на формирование следующих общих, профессиональных компетенций и личностных результатов:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.
ПК 1.2	Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово - технологическом оборудовании.
ПК 1.3	Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требования безопасности их эксплуатации
ПК 1.4	Осуществлять контроль за сохранностью товарно–материальных ценностей.
ПК 2.1	Осуществлять приемку товаров и контроль наличия необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.
ПК 2.2	Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.
ПК 2.3	Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров
ПК 2.4	Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.
ПК 2.5	Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.
ПК 3.1	Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой технике (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.
ПК 3.2	Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.
ПК 3.3	Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.
ПК 3.4	Оформлять документы по кассовым операциям.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
ОК 3	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
ОК 4	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 7	Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи

	товаров.
ОК 8	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)
ЛР 1	Осознает себя гражданином и защитником великой страны.
ЛР 2	Проявляет активную гражданскую позицию, демонстрирует приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвует в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействует и участвует в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдает нормы правопорядка, следует идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирует неприятие и предупреждает социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляет и демонстрирует уважение к людям труда, осознает ценность собственного труда. Стремится к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 5	Демонстрирует приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принимает традиционные ценности многонационального народа России.
ЛР 6	Проявляет уважение к людям старшего поколения и готов к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознает приоритетную ценность личности человека; уважает собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляет и демонстрирует уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	Соблюдает и пропагандирует правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждает либо преодолевает зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняет психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10	Заботится о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 11	Проявляет уважение к эстетическим ценностям, обладает основами эстетической культуры.
ЛР 12	Принимает семейные ценности, готов к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирует неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
ЛР 13	Соблюдает в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма,

	противодействия коррупции и экстремизму, обладает системным мышлением и умеет принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР 14	Готов соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслить, эффективно взаимодействует с членами команды и сотрудничает с другими людьми, осознавать, выполняет профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслит, нацелен на достижение поставленных целей; демонстрирует профессиональную жизнестойкость
ЛР 15	Открыт к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ЛР 16	Ставит перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирает способы решения и средства развития, содействует поддержанию престижа своей профессии
ЛР 17	Ищет нужные источники информации и данные, воспринимает, анализировать, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств.
ЛР18	Разносторонне развит, активно выражает отношение к преобразованию общественных пространств, корпоративному дизайну, товарным знакам
ЛР 19	Активен, предприимчив, готов к самозанятости в условиях развития региона

Для подготовки к выполнению практических занятий рекомендуется следующая литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

1. Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

2. Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

3. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

4. Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Перечень тем практических занятий
ОП.01 Основы деловой культуры

№ п/з	№ темы	Тема практического занятия	Формируемые компетенции	Кол- во часов
1	1.1	Практическое занятие №1 Составление схемы «Основные принципы делового этикета »	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 8,	1
2	1.2	Практическое занятие №2 Составление таблицы описания девяти «Абстрактных типов» собеседников.	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.3, ПК 3.3 ЛР 5, ЛР 6, ЛР 11, ЛР 14	1
3	1.2	Практическое занятие № 3 Составление схемы таблицы форм общения, типов межличностных отношений, функций и видов общения.	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.3, ПК 3.3 ЛР 5, ЛР 6, ЛР 11, ЛР 14	1
4	1.2	Практическое занятие № 4 Составление схемы таблицы перцептивная сторона общения	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.3, ПК 3.3 ЛР 5, ЛР 6, ЛР 11, ЛР 14	1
5	2.1	Практическое занятие №5 Освоение различных техник приемов речевого этикета.	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, П.К1.3, П.К 1.4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14	1
6	2.1	Практическое занятие №6 Составление схемы основные функции и компоненты общения.	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, П.К1.3, П.К 1.4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14	1
7	2.1	Практическое занятие №7 Оставление рекомендаций по ведению телефонного разговора.	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, П.К1.3, П.К 1.4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14	1
8	2.1	Практическое занятие №8 Демонстрационно – деловая игра: переговоры по телефону.	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, П.К1.3, П.К 1.4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14	1
9	2.2	Практическое занятие № 9 Составление плана деловой беседы	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3 ЛР 11, ЛР 13, ЛР 15,	1
10	2.2	Практическое занятие №10 Работа в малых группах, составление схемы: порядок и организация проведения деловой переписки	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3 ЛР 11, ЛР 13, ЛР 15,	1
11	2.2	Практическое занятие № 11 Составление резюме и письма с просьбой о приёме на работу.	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3 ЛР 11, ЛР 13, ЛР 15,	1
12	2.2	Практическое занятие №12 Составление рекомендательного письма, визитной карточки	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3 ЛР 11, ЛР 13, ЛР 15,	1

13	2.2	Практическое занятие №13 Составление рекомендаций по работе с персоналом	ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3 ЛР 11, ЛР 13, ЛР 15,	1
14	2.3	Практическое занятие №14 Выявление типа темперамента	ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, П.К 1.3, П.К 2.3 ЛР 1, ЛР 16, ЛР 18	1
15	2.3	Практическое занятие № 15 Тестовые задания: Конфликты в деловом общении	ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, П.К 1.3, П.К 2.3 ЛР 1, ЛР 16, ЛР 18	1
16	2.3	Практическое занятие № 16 Составить краткий словарь терминов и понятий	ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, П.К 1.3, П.К 2.3 ЛР 1, ЛР 16, ЛР 18	1

Практическая работа № 2

Тема 1.2. Культура делового общения в профессиональной деятельности

Тема урока: Составление таблицы описания девяти «Абстрактных типов» собеседников.

Цель работы: Сформировать у обучающихся знания по понятиям психологические аспекты делового общения, составить таблицу описания девяти «Абстрактных типов» собеседников.

Формируемые компетенции: ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.3, ПК 3.3 ЛР 5, ЛР 6, ЛР 11, ЛР 14

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- тестовое задание (приложение 1)
- карточка-задание,
- таблица: «соотношение стрелками термины с их определениями» (приложение 3)

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

5. Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.
6. Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.
7. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.
8. Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Порядок выполнения практической работы:

1. Выполнить тестовое задание
2. Самостоятельно определить абстрактные типы собеседников;
3. Заполнить таблицу: «соотношение стрелками термины с их определениями».

Время выполнения практической работы – 1 час

Тестовое задание

Вариант 1.

Приложение 1

Дайте определения понятиям:

1. Характер
2. Целеустремленность
3. Способности

Перечислите:

4. Волевые качества
5. Виды способностей

Допишите:

6. Характер формируется и развивается под влиянием...1,.....2,.....3....
7. Одаренность может проявляться в различных сферах деятельности: 1 - учебной...2.....3.....

2 вариант.

Дайте определения понятиям:

1. Воля.
2. Самообладание.
3. Решительность

Перечислите:

4. Черты характера
5. Проявление характера в отношении к делу, к своему труду.

Допишите:

6. Задачей воли является управление нашим поведением, сознательная саморегуляция нашей 1.....
7. Настойчивые люди не останавливаются перед 1.....

Эталоны ответов тестового задания

1 вариант.

- 1) Характер – это неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности.
- 2) Целеустремленность – это способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.
- 3) Способности - это индивидуально - психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней.
4. Волевые качества:
 - А) Целеустремленность
 - Б) Самообладание
 - В) Самостоятельность
 - Г) Решительность

- Д) Настойчивость
- Е) Энергичность
- Ж) Инициативность
- З) Исполнительность
- 5) Виды способностей:
 - А) Общие способности
 - Б) Специальные способности
- 6) Характер формируется и развивается под влиянием окружающей среды, жизненного опыта, воспитания.
- 7) Одаренность может проявляться в различных сферах деятельности: учебной, интеллектуальной, сфере общения.

Критерии оценок:

«5» = 14-15 баллов

«4» = 12-13 баллов

«3» = 10-11 баллов

2 вариант

- 1) Воля – это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности.
- 2) Самообладание – это волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, действиями, поступками.
- 3) Решительность – это умение человека принимать своевременные и твердые решения и претворять их в жизнь.
- 4) Черты характера:
 - А) Отношение человека к другим людям
 - Б) Отношение человека к самому себе.
 - В) Отношение человека к миру вещей.
 - Г) Отношение человека к делу, к своему труду.
- 5) Проявление характера в отношении к делу, к своему труду.
 - А) Исполнительность
 - Б) Инициативность
 - В) Трудолюбие
 - Г) Ответственность
 - Д) Легкомысленное отношение к делу
 - Е) Лень
- 6) Задачей воли является управление нашим поведением, сознательная саморегуляция нашей активности.
- 7) Настойчивые люди не останавливаются перед неудачами.

Критерии оценок:

«5» = 14-15 баллов

«4» = 12-13 баллов

«3» = 10-11 баллов

Приложение 2

Игра самооценка «Особенности поведения людей в зависимости от характера самооценки

Выявить свою самооценку с помощью нарисованной лестницы, поставив себя на лестницу.

1) Лестница состоит из 3-х ступеней, если себя поставят на **верхнюю ступеньку**, то это говорит о **завышенном уровне** самооценки. Человек с завышенной самооценкой, хотя и чувствует себя «на коне», заставляет других людей испытывать трудности в общении с ним;

2) Если поставят себя на **средней ступени**, у этого человека **адекватная самооценка**. Человек с адекватной самооценкой реально оценивает себя, видит как положительные, так и отрицательные качества, является самым приятным собеседником.

3) Если человек ставит себя на нижнюю ступеньку, указывает на **низкий уровень самооценки**, при котором человек болезненно переносит критические замечания в свой адрес, старается всегда считаться с мнением других и часто страдает от «комплекса неполноценности»

Приложение 3

Соотнесите стрелками термины «Абстрактных типов собеседников с их определениями:

№ Типы собеседников	Определение
Вздорный человек, «нигилист»	Такой собеседник не выносит никакой критики. Он чувствует себя выше всех и ведет себя соответствующим образом.
Важная птица	Не придерживается тема беседы, нетерпелив, несдержан, своей позицией смущает собеседников
Позитивный человек	Всегда уверен в том, что все знает лучше всех, постоянно включается в любой разговор.
Всезнайка	Является самым приятным собеседником, доброжелателен, трудолюбив, всегда стремится к сотрудничеству
Болтун	Такой собеседник недостаточно уверен в себе, он лучше промолчит, чем выскажет свое мнение из-за боязни показаться смешным и глупым
Трусишка	Любит высказываться пространно, бестактно прерывает беседу

Хладнокровный, неприступный собеседник	Деловой разговор, тема беседы его не интересуют
Незаинтересованный собеседник	Замкнут, не включается в деловую беседу, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий
Почемучка	Постоянно задает вопросы, просто «сгорает» от желания спрашивать

Вопросы для закрепления:

Из данных слов составить анаграммы.

- СОРТ, АВТОР, КОРШУН, АПЕЛЬСИН - сколько новых слов вы можете из них сделать.

Практическая работа № 5

Тема 2.1.Речевой этикет в профессиональной деятельности

Тема урока:Освоение различных техник приемов речевого этикета.

Цель работы:

Формируемые компетенции: ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, П.К1.3, П.К 1.4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- опорный конспект;
- текст притчи (приложение 1)

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

1. Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.
2. Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.
3. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.
4. Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Порядок выполнения практической работы

1. Составить словесный портрет приятного собеседника.
2. Нарисовать или записать в тетради антирекламу качеств, препятствующих приятному общению.
3. Записать в тетрадь те этикетные формулы, которыми вы пользуетесь в жизни.
4. Работа над притчей

«Тройное сито нашей речи» (текст в приложении)

Время выполнения практической работы – 1 час

Вопросы для закрепления:

- Какой совет дал учитель человеку? (просеивать все слова через сито)
- Через какие три сита учитель советовал просеивать свою речь? (сито добра,
- Какой поучительный смысл заключен в данной притче? Чему она нас учит?
- Через какое сито могли бы вы посоветовать просеивать свою речь?

Приложение1

Притча тройное сито нашей речи

Один человек пришел к своему Наставнику и спросил:

- Знаешь ли ты, что сказал сегодня о тебе твой друг?
- Подожди, - остановил его Учитель, - просей сначала все, что ты
- Три сита?
- Прежде, чем что-нибудь говорить, нужно трижды просеять это.
- Да нет, я просто слышал...
- Очень хорошо. Значит, ты не знаешь, правда, это или нет.
- Нет, напротив...
- Значит, продолжал Учитель, - ты собираешься сказать о нем что-то плохое,
- Нет, в этом нет никакой необходимости...
- Итак, заключил Наставник, - в том, что ты хочешь сказать мне нет ни

Практическая работа № 7

Тема 2.1. Деловая беседа и переписка

Тема урока: Речевой этикет в профессиональной деятельности

Цель работы: научить владеть техникой речевого этикета, служебных приемов, деловых совещаний.

Формируемые компетенции: ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, П.К1.3, П.К 1.4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- опорный конспект по теме «речевой этикет в профессиональной деятельности»
- образцы рекомендательного письма, визитной карточки. (приложение 1, приложение 2)

Литература:

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

5. Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

6. Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

7. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

8. Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Порядок выполнения практической работы:

- Записать правила деловой беседы, переговоров в тетрадь;
- Научиться владеть техникой телефонных разговоров, служебных приемов.
- Воспроизвести на примере телефонные разговоры (приложение1)

Время выполнения практической работы – 1 час**Вопросы для закрепления:**

Что такое общение?

2. Назовите частные проявления делового общения.

3. Какова роль телефона в современной жизни?

4. В чем заключается искусство ведения телефонных разговоров?

Приложение 1***Телефонный разговор № 1.***

Доброе утро!

Кто говорит?

Вам звонит Иванова!

Как дела?

У Вас есть пара минут?

Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке строительных материалов.

Гм, так сказать.

Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.

Добро! Пока, Сергей Иванович.

Итак, мы прослушали телефонные разговоры и давайте оценим его с точки зрения:

а) правильности построения разговора

б) этикета делового общения по телефону

в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Подведем итог общения: как Вы убедились, телефонный разговор был построен неправильно.

Попробуем научиться правильно говорить по телефону.

Телефонный разговор № 2.

Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, преподаватель техникума.

Ольга Дмитриевна?

Вам сейчас удобно говорить?

Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке к научно-практической конференции.

Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации.

Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?

Когда вы будете свободны?

Вам удобно встретится в четверг в 15-00?

Благодарю Вас за то, что вы уделите мне свое время.

Задание 1. Оценить этикет делового общения по телефону и данные оценки занести в отчет по практической работе (при этом использовать рекомендации по ведению телефонного разговора).

К заданию № 1: Рекомендуется использовать речевые правила и особенности телефонных разговоров; некоторые правила этикета при ведении телефонных разговоров; прочие советы. (приложение 2)

Приложение 2

К заданию № 1: Рекомендуется действовать в следующем порядке:

- Составьте план разговора:
 - какова цель разговора (получить согласие или договориться о встрече)?
 - что Вы знаете о человеке, которому звоните?
- После установления соединения, начните с «живых» слов: «доброе утро или добрый день», назовите свое полное имя и полное имя человека, которому звоните.
- Избегайте ничего не значащих фраз типа «Как дела?» или «Вы меня не знаете».
- Спросите «вам сейчас удобно говорить?» Если в ответ услышите: «Нет, у меня совещание», - спросите, когда будет удобно позвонить снова. Не говорите: «У Вас есть пара минут?» «Вы очень заняты?» - это избитая фраза, лучше «Я звоню, чтобы обсудить с Вами вопрос».
- Узнайте, кто принимает решения. «Насколько я знаю, Вы принимаете решения о..., не так ли?» Узнайте, с кем надо еще поговорить.
- Спросите разрешения, прежде чем задавать вопросы. «Чтобы определить, насколько мы можем быть Вам полезны, и хотя бы сначала, если можно, задать Вам несколько кратких вопросов». Задавайте вопросы вежливо. Внимательно вслушивайтесь в тон собеседника. Если он начинает раздражаться, значит вопросов уже слишком много, необходимо остановиться.
- Ни в коем случае не произносите монологов по телефону. В идеале Ваше участие в беседе должно составлять 25%, а вашего собеседника – 75%.

- Если краткий разговор удался, уместно подвести итог беседы и договориться о встрече для обсуждения конкретных вопросов. Если Вы не можете быть полезным собеседнику, необходимо прямо и честно об этом сказать.

- Никогда не говорите «Я загляну к Вам как-нибудь», это означает, что встреча не имеет для Вас большого значения.

- Договоритесь о точном времени встречи. Не спрашивайте: «Когда Вы будете свободны на следующей неделе?», а «Когда Вам было бы удобней встретиться, во вторник или в четверг? Утром или днем? В два или три часа?»

- Будьте вежливы и учтивы. «Если Вы не против...», «Благодарю Вас за то, что Вы уделите мне свое время», «Я ценю Ваш интерес» и т.д.

- Обязательно перезванивайте людям, звонившим в Ваше отсутствие.

- Если не застали нужного человека, всегда просите ему передать, что Вы звонили.

Кроме этого примите во внимание следующее:

- Старайтесь говорить более низким голосом, но не тихим.
- Говорите деловито, но не чопорно и не сухо.
- В Вашем голосе должны звучать бодрость и воодушевление.
- Окрасьте голос улыбкой.
- Изредка называйте собеседника по имени.
- Периодически подтверждайте, что Вы внимательно его слушаете.

- Не употребляйте слова-паразиты типа «гм», «ну», «вы знаете», «так сказать» и т.п.

- Не читайте текст по бумажке.

После окончания разговора следует потратить 2-3 минуты на анализ содержания и стиля разговора.

Речевые правила и особенности телефонных разговоров:

- неправильно говорить: «Вам звонит Иванов», правильно «звонит»;
- формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.

Избегайте сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вычурности и манерности;

- особенно отчетливо произносите имена (собственные), числа, названия фирм, организаций. Если они сложны для восприятия на слух, произносите их по буквам;

- избегайте жаргонных выражений типа «добро», «идет», «привет», «лады», «ладушки», «пока», «о'кей».

Практическая работа №8

Тема 2.1.Речевой этикет в профессиональной деятельности

Тема урока: демонстрационно- деловая игра: «Переговоры по телефону»

Цель работы: использовать на практике знания о культуре телефонного общения.

Формируемые компетенции: ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, П.К1.3, П.К 1.4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- опорные конспекты
- ситуационные задачи
- ситуации для мини-сценки

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

9. Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

10.Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

11.Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

12.Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Порядок выполнения практической работы:

1. Прочитайте ситуационные задачи,
2. Определите ошибки, допущенные собеседниками при разговоре по телефону.
2. Подготовьте мини – сценку (диалог) разговора по телефону.

Ситуационные задачи

Задача № 1

Звонок.

- Алло! А куда я попала?
- Здравствуйте! А куда Вы хотели бы попасть?
- Я звоню по объявлению. Хочу устроиться к Вам на работу. Когда я могу к Вам прийти?

Задача № 2

Звонок, Секретарь снимает трубку телефона.

- Алло!
 - Здравствуйте, будьте добры пригласить к телефону Петрова Ивана Ивановича.
 - А кто его спрашивает? – отвечает секретарь.
 - Вас беспокоят из Пенсионного фонда.
 - А, сейчас...
- Секретарь с места кричит:

- Петровна! Позови Иванова. Его из Пенсионного фонда спрашивают!

Задача № 3

Звонок по домашнему телефону сослуживцу. На часах 23⁰⁰.

- Алло!

- Петрович! Весь вечер звонил, не мог дозвониться.

- Что случилось?

- Да, звонили по поводу нашего договора с базы.

Сказали, что завтра уже в 6⁰⁰, а не 8⁰⁰, как мы раньше договаривались, доложила начаться погрузка.

- Что будем делать?

- Хорошо, этот вопрос я решу и транспорт в 6⁰⁰ будет.

Ситуации для мини-сценки

№ 1. Секретарь и человек, который звонит по вопросам трудоустройства. Ваша задача – показать правила соблюдения хорошего тона со стороны обоих собеседников.

№ 2. Один собеседник – директор предприятия, другой – рекламный агент.

Рекламный агент добивается встречи по телефону, чтобы рассказать о своих предложениях. Директор – не заинтересован в этой встрече и старается ее избежать. Ваша цель – соблюдение культуры общения как с позиций одного, так и другого собеседника.

№ 3. Вам звонит подруга, чтобы «поболтать». Вы – опаздываете на деловую встречу. Ваша задача – прекратить деликатно разговор, не обидев подругу. А подруга не желает переносить разговор на другое время. Ваша задача – добиться перенесения разговора на другое время.

Время выполнения практической работы – 1 час

Вопросы для закрепления:

1. Что означает слово «этикет»
2. Охарактеризуйте понятие «речевой этикет».

Практическая работа № 9

Тема 2.2. Деловая беседа и переписка

Тема урока: составление плана деловой беседы

Цель работы: закрепление теоретических знаний, научить обучающихся применять приёмы деловой беседы и управленческого общения в профессиональной деятельности на примере практических ситуаций

Формируемые компетенции: ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, П.К1.3, П.К 1.4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- опорный конспект по теме « Деловая беседа»

- таблица для заполнения
- ситуационные задачи

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

13.Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

14.Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

15.Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

16.Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Порядок выполнения практической работы:

1. Сбор и систематизация материалов для деловой беседы;
- 2.Подготовить план проведения деловой беседы.
3. Заполнить таблицу. (таблица 1)
4. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.(приложение 1)

Время выполнения практической работы – 1 час

Таблица 1

Этапы подготовки	Время по этапам	Мероприятия по этапам	Время на каждое мероприятие
Планирование беседы	30%	1.	
		2.	
		3.	
		4.	
		5.	
Оперативная подготовка	50%	1.	
		2.	
		3.	
		4.	
		5.	
		6.	
		7.	
		8.	
Редактирование	10%	1.	
		2.	
Тренировка	10%	1.	
		2.	

	3.	
Всего		120 мин

Таблица 2. -Технология организации и проведения деловой беседы

Этапы	Элементы
1. Подготовка.	1. Определение цели 2. Составление профиля собеседника 3. Выработка стратегии и плана беседы 4.Репетиция 5. Определение и согласование места и времени встречи
2. Проведение.	1. Начало беседы; 2. Создание благоприятного климата (приветствия, представления); 3. Изложение своей позиции ее обоснования; 4. Выяснение позиций собеседника; 5. Совместный анализ проблемы; 6. Принятие решения, выяснение позиций собеседника.
3. Подведение итогов и принятия решения.	1. Формулировка выводов, следующих из главной цели и основной идеи беседы 2. Принятие решения
4. Критический разбор беседы	1. Все ли было сказано, насколько чётко формулировались мысли; 2.Всегда ли удавалось получить удовлетворительные ответы и не инспирировались ли последние желанием кому-то угодить; 3. Могли ли собеседники быть более откровенными; не оказывалось ли на них психологическое давление; насколько непринуждённо и комфортно они себя чувствовали; 4 Можно ли считать результаты беседы удовлетворительными; необходимо ли, а если да, то когда, продолжить обсуждение затронутых вопросов.

Приложение 1

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия. Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2. Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой. Что вы ответите:

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.

Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуете, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Ситуация 4. Менеджер хочет отказать подчиненному, убедив его в своей правоте. Поясните, какой аргумент лучше всего свидетельствует о высокой культуре управления у менеджера, используя следующие варианты:

1. Поставьте себя на мое место.

2. Когда будете начальником, тогда и будете вправе решать.

3. Я отвечаю за всех Вас (ответ необходимо кратко обосновать).

Ситуация 5. Менеджер хочет подчеркнуть свою власть и превосходство над подчиненными. Объясните, где должна происходить беседа, используя следующие варианты:

1. В кабинете менеджера.

2. На нейтральной территории.

3. В кабинете подчиненного, желательно с присутствием посторонних.

Вопросы для закрепления:

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?

2. Как строится деловая беседа?

3. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?

Практическая работа №11

Тема 2.3. Деловая беседа и переписка

Тема урока: Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу

Цель работы: Написание личного резюме и заявления о приеме на работу с соблюдением современных требований.

Формируемые компетенции: ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3 ЛР 11, ЛР 13, ЛР 15,

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- учебники
- конспект лекции
- тетради для практических работ

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

17.Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

18.Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

19.Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

20.Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

В процессе выполнения работы, обучающийся должен:

1. С опорой на предлагаемую структуру резюме (Приложение № 1), составьте свое.

2. Напишите заявление о приеме на работу, используя образец (Приложение № 2).

Время выполнения практической работы – 1 час

Приложение № 1.

Вариант оформления резюме

Жестких требований к написанию резюме не существует, однако специалисты, работающие на рынке труда, считают наиболее универсальной следующую структуру резюме.

Заголовок — фамилия, имя, отчество (слова «резюме в заголовке не пишутся).

Основные личные данные — адрес, телефон, дата и место рождения, семейное положение.

Цель обращения — на какую работу, в какой должности и на каких условиях претендуете, с дальнейшим обоснованием своих претензий.

Опыт работы — даты мест работы, занимаемых должностей, выполняемых функций и профессиональных достижений (начиная с последней).

Образование — даты, учебные заведения, полученная специальность и присвоенная квалификация; награды, призы и звания (начиная с последнего).

Дополнительная информация — данные о дополнительных знаниях, навыках, имеющих отношение к данной работе, а также важных фактах биографии и личных качествах:

- владение иностранными языками (степень владения);
- умение работать на компьютере;
- наличие водительских прав и опыт вождения;
- членство в профессиональных объединениях или партиях;
- сведения об общественной деятельности, участии в работе конференций и съездов;
- сведения о военной службе и воинских званиях;
- увлечения на досуге, имеющие отношения к данной работе, и достигнутые успехи;
- указания к готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства;
- сведения о рекомендациях;
- личные характеристики (например, «трудолюбив», «аккуратен», «энергичен», «лидерские качества» и т.п.).

Дата составления резюме — свежая дата повышает достоверность заинтересованности в данной работе, старая дата может свидетельствовать о том, что давно ищите работу в разных местах.

Основными требованиями, предъявляемыми к стилю написания резюме, являются:

- *краткость*: отсутствие лишних слов, сокращений и терминов;
- *конкретность*: отсутствие неточной или лишней информации, не имеющей отношения к вакансии;
- *целенаправленность*: изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность;
- *честность*: отсутствие недостоверной информации.

Приложение № 2.

Правила написания заявления

	Адресат (кому)
	От кого (от не пишется)
	Место проживания (регистрация)

Заявление.

Текст с указанием должности, на которую претендует заявитель.

Подпись

Дата

Вопросы для закрепления:

1. Дайте определение «резюме».
2. Что являются основными требованиями к стилю написания «резюме»?
3. Что являются основными требованиями к стилю написания «заявления о принятии на работу»?

Практическая работа № 12

Тема 2.2. Деловая беседа и переписка

Тема урока: составление рекомендательного письма, визитной карточки

Цель работы: создание рекомендательного письма и визитной карточки

Формируемые компетенции: ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3 ЛР 11, ЛР 13, ЛР 15,

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- опорный конспект по теме «составление рекомендательного письма, визитной карточки»
- образцы рекомендательного письма, визитной карточки. (приложение 1, приложение 2)

Литература:

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

21. Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

22. Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

23. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

24. Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Порядок выполнения практической работы:

1. Вспомните общие требования, предъявляемые к оформлению рекомендательного письма и визитных карточек.
2. Продумайте текст рекомендательного письма и визитной карточки.
3. Определите дизайн.
4. Оформите рекомендательное письмо и визитную карточку до готового вида.

Время выполнения практической работы – 1 час

Приложение 1



Приложение 2



Рекомендательное письмо

Компания «Детский Мир» сотрудничает с компанией «ОК Logistics» с 2012 года в области складной и транспортной логистики. На протяжении этого периода мы отмечаем высокий уровень профессионализма, ответственность при выполнении поставленных задач и высокое качество выполненных работ.

Компания «Детский Мир» выражает признательность компании «ОК Logistics» за грамотный подход к решению поставленных задач, надеется на плодотворное сотрудничество в дальнейшем и рекомендует данную компанию как надежного партнера.

Директор департамента логистики
ОМО «Детский Мир»



В.Е. Михов

Вопросы для закрепления:

1. Какие типы визитных карточек вам известны?

- 2.Как следует вручать и получать визитную карточку?
- 3.Какие правила оформления визитных карточек вам известны?
4. Какие правила оформления рекомендательного письма вам известны?

Практическая работа № 13

Тема 2.2.Деловая беседа и переписка

Тема урока: Составление рекомендаций по работе с персоналом

Цель работы:научиться составлять рекомендации по работес персоналом

Формируемые компетенции: ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4, ОК 6, П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3 ЛР 11, ЛР 13,ЛР 15,

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- опорный конспект по заданной теме;
- памятка для обучающихся по составлению рекомендаций (приложение1)

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

25.Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

26.Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

27.Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

28.Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Порядок выполнения практической работы:

- 1.Подготовить сообщение о проведении эффективности отбора персонала на предприятиях
- 2.Определить состав вакантных должностей и количество требуемых работников по каждой должности.
- 3.Составить объявления для публикации в средствах массовой информации о наличии вакантных должностей в данной организации (с указанием номера телефона).
4. Проведение деловой игры «Подбор и отбор персонала» (приложение1)
5. Составить рекомендацию по работе с персоналом. Деловая игра «Подбор и отбор персонала» (приложение 2)

Время выполнения практической работы – 1 час

Вопросы для закрепления:

1. Назовите основные функции управления персоналом.
2. Перечислите принципы управления персоналом.
3. В чем состоит отличие принципов управления персоналом от методов управления персоналом?
4. Перечислите основные методы управления персоналом.

Приложение 1



Приложение 2

Деловая игра «Подбор и отбор персонала»

Организация в связи с расширением своей деятельности произвела расчет потребности в персонале. Расчет показал, что на отдельных участках работников не хватает, появились вакантные должности и, следовательно, необходимо дополнительно привлечь персонал.

Были использованы различные источники поиска и отбора потенциальных работников: обращение к своим сотрудникам для поиска возможных кандидатов среди их родственников и знакомых; публикация объявлений в средствах массовой информации, в рекламных изданиях и т.п. В объявлениях содержались требования к работникам по каждой вакантной должности, составленные на основе должностных инструкций, указывался также телефон диспетчера (последний выступал как бы в роли «фильтра», отсеивающего заведомо неподходящих кандидатов).

В организацию стали поступать резюме и анкеты кандидатов на вакантные должности. Их изучение позволило работникам службы управления персоналом провести предварительный отбор претендентов, которым и были разосланы письма с приглашением на собеседование.

До проведения собеседования работники группы по отбору и приему персонала отдела управления персоналом изучили систему методов оценки и отбора претендентов с целью выбора наиболее эффективных из них для характеристики отдельных оцениваемых качеств человека, а также провели мероприятия по подготовке помещения, пригласили нужных сотрудников из других подразделений, разработали стратегию проведения собеседования.

Специалисты отдела управления персоналом заранее подготовили стандартный бланк «Оценочный лист собеседования», на котором

проводящий беседу сотрудник отмечает ответы претендента на вопросы, делает пометки о профессиональном уровне кандидата на должность или оценивает отдельные его качества.

Следующий этап отбора персонала – собеседование, в котором могут участвовать, с одной стороны, специалисты отдела управления персоналом, других подразделений, для которых производится отбор на вакантную должность, руководитель организации, консультант по вопросам отбора персонала, а с другой стороны – претендент (или претенденты) на должность.

По результатам собеседования должен быть выбран тот кандидат, который по своим характеристикам в наибольшей мере отвечает требованиям, предъявляемым к данной должности.

Практическая работа №14

Тема 2.3. Психологические аспекты делового общения

Тема урока: Выявление типа темперамента

Цель работы: -Ознакомление с основными подходами к определению типов темперамента.

- Определение типа темперамента и характерологических особенностей.

Формируемые компетенции: ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, П.К 1.3, П.К 2.3 ЛР 1, ЛР 16, ЛР 18

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- учебники
- конспект лекции
- тетради для практических работ

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

29.Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

30.Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

31.Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

32.Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

В процессе выполнения работы, обучающийся должен:

- дать определение темперамента, описать его свойства;
- уметь определять по психологическим особенностям типы темперамента
- описать типы темперамента (холерик, меланхолик, флегматик, сангвиник);
- ответить на вопросы теста.

Тест «Выявить свой тип темперамента»

1. Любите ли вы ходить в гости?
2. Легко ли вам обратиться на улице к незнакомому человеку?
3. Нравится ли вам работа, требующая быстрой реакции?
4. Любите ли рассказывать анекдоты?
5. Доводилось ли вам разыгрывать своих знакомых?

Подсчитайте свои ответы «Да» и запишите промежуточный результат:

От 0 до 2- ваш тип «М»

От 3 до 5- ваш тип «N»

Теперь ответьте ещё на 5 вопросов:

1. Бывают ли у вас резкие и внезапные перепады настроения?
2. Часто ли вам приходится жалеть из-за того, что вы что-то сказали или сделали не подумав?
3. Легко ли вас обидеть?
4. Беспокоитесь ли вы о своём здоровье?
5. Волнует ли вас мнение окружающих?

Подсчитайте свои ответы «Да» и запишите промежуточный результат:

От 0 до 2 – ваш тип «О»

От 3 до 5 – ваш тип «Р»

Теперь сложите результаты вместе, и вы узнаете свой темперамент:

«МО» - вы флегматик

«МР» - вы меланхолик

«НО» - вы сангвиник

«НР» - вы холерик.

Следует признать, что темпераменты «в чистом виде» почти не встречаются в жизни. Гораздо чаще в людях сочетаются черты разных темпераментов.

Также нет «плохих» и «хороших» темпераментов. Уже сам факт их существования на протяжении тысячелетий подтверждает их жизнеспособность и целесообразность

Время выполнения практической работы – 1 час

Вопросы для закрепления:

1. Что такое темперамент? Особенности темперамента.
2. Какие темпераменты выделяются? Охарактеризуйте их?

3. Людям какого темперамента присуща эмоциональная неустойчивость?

4. Кратко охарактеризуйте методику определения темперамента.

Практическая работа №15

Тема 2.3. Психологические аспекты делового общения

Тема урока: Тестовые задания: Конфликты в деловом общении

Цель работы: закрепление теоретических знаний по заданной теме.

Формируемые компетенции: ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, П.К 1.3, П.К 2.3 ЛР 1, ЛР 16, ЛР 18

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- учебники
- тетради для практических работ

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

33.Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

34.Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

35.Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

36.Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

В процессе выполнения работы, обучающийся должен:

1. Ответьте на вопросы теста, используя конспект по дисциплине «Основы деловой культуры»
2. Приведите примеры различных типов конфликта и определите причины их возникновения.
3. Как вы понимаете поговорку «Худой мир лучше доброй ссоры»?

Приложение 1

Тест «Конфликты в деловом общении»

1. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям:
а) конфликт: б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт:
г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью.
А) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
Б) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

Д) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Что такое конфликтогены? Это слова, действия (бездействие), которые:

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

3. Выберите правильный ответ. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон. — это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

А. Открытая борьба за свои интересы.

Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

5. При какой стратегии поведения развиваются способности слушания, приобретаются навыки аргументации, вырабатывается умение сдерживать свои эмоции, появляется опыт совместной работы?

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

6. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?

7. а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера массу 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 к тесту: Конфликты в деловом общении

1. а) — Б. б) — В. в) — А, г) — Г. д) — Д

2. а).
3. б).
4. а) — Б. б) — Г. в) — В, г) — А. д) — Д.
- 5.б).
6. а), б), г), е).

Время выполнения практической работы – 1 час

Оценка результата

Количество всех операций	8	7	5	2
Коэффициент усвоения	1- 0 .91	0 .8	0 .7	0 .6
Оценка	5	4	3	2

Вопросы для закрепления:

1. Что такое конфликты и каковы их основные причины? Какие типы конфликтов вам известны?
2. Как ведут себя люди в конфликтных ситуациях?
3. Что запрещено в конфликте?
4. Какая стратегия поведения в конфликте характерна для вас?
5. Какие правила поведения в конфликте вы можете вы можете взять себе на вооружение?
6. Что входит в понятие «социально – психологический климат»? Какие факторы оказывают влияние на его формирование?

Практическая работа № 16

Тема 2.3.Психологические аспекты делового общения

Тема урока: Составить краткий словарь терминов и понятий

Цель работы:научиться составлять краткий словарь терминов и понятий

Формируемые компетенции: ОК 1. ОК 4, ОК 5,П.К 1.3, П.К 2.3 П.К 3.2 ЛР 5, ЛР 11,ЛР 16, ЛР 18

Пособия и принадлежности при выполнении работы:

- опорный конспект по заданной теме.

-

Литература:

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

37.Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

38. Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

39. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

40. Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»

Порядок выполнения практической работы:

1. Подобрать и систематизировать термины, непонятных слов и выражений, встречающихся при изучении темы;

2. Составить глоссарий по изученному разделу «Психологические аспекты делового общения»

3. Оформить письменные значения терминов, слов и понятий в алфавитном порядке.

Время выполнения практической работы – 1 час

Глоссарий – это словарь (расшифровка) специфических (узкоспециализированных) терминов, относящихся к какой-либо отрасли знаний или деятельности человека.

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

Автоматизация — передвигной торговый объект, осуществляющий развозную торговлю.

Автомат торговый — стационарный некапитальный торговый объект, представляющий собой автоматическое устройство, предназначенное для продажи штучных товаров без участия продавца.

Акт о приемке товаров — документ, применяемый для оформления приемки товаров по количеству, качеству и комплектности в соответствии с правилами приемки товаров и условиями договора; составляется членами комиссии, уполномоченными на это руководителем организации.

Ассортимент товаров — набор товаров, объединенных по какому-либо одному или совокупности признаков.

Ассортиментный перечень товаров — часть торгового ассортимента товаров, который должен быть постоянно в продаже.

Безопасность товара — состояние товара в обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, при котором риск вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя ограничен допустимым уровнем.

Вид товаров — совокупность товаров определенной группы, объединенных общим названием и назначением.

Внутренняя торговля — оптовая и розничная торговля внутри страны.

Группа товаров — совокупность товаров определенного класса, обладающих сходным составом потребительских свойств и показателей (верхняя одежда, белье, обувь, молочные продукты и т. п.).

Документ нормативный — документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся определенных видов деятельности или их результатов, и доступный широкому кругу потребителей.

Единица товарная — обособленная целостность, характеризующаяся показателями величины, внешнего вида, цены и др.

Естественная убыль — товарные потери, обусловленные естественными процессами, вызывающими изменение количества товара за счет усушки, утечки, распыла и т. д.

Запасы товарные — см.: Товарные запасы.

Идентификация — признание тождественности. См.: Штриховое кодирование товаров.

Издержки обращения — денежная оценка затрат, произведенных продавцом в процессе продвижения товаров к покупателю за определенный период времени.

Каталог — составленный в определенном порядке перечень чего-либо (товаров, услуг и т. д.).

Качество товара — совокупность потребительских свойств товара.

Качество торгового обслуживания — совокупность характеристик процесса и условий торгового обслуживания покупателей.

Киоск — оснащенное торговым оборудованием строение, не имеющее торгового зала, рассчитанное на одно рабочее место продавца, на площади которого хранится товарный запас.

Классификация — распределение товаров, услуг и т. д. по классам в зависимости от общих признаков.

Класс товаров — совокупность товаров, имеющих аналогичное функциональное назначение.

Конкурентоспособность товара — способность товара обеспечивать коммерческий успех в условиях конкуренции.

Культура торгового обслуживания — совокупность характеристик и условий процесса торгового обслуживания, определяемых профессионализмом и этикой обслуживающего персонала. К характеристикам культуры торгового обслуживания относятся вежливость, чуткость, компетентность, доступность персонала для покупателей, уровень мастерства работников, комфорт, эстетика предоставления услуги и т. п.

Лицензия— разрешение (право) на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.

Лоток— передвижной торговый объект, осуществляющий разносную торговлю, не имеющий торгового зала и помещений для хранения товаров, представляющий собой легко возводимую сборно-разборную конструкцию, оснащенную прилавком, рассчитанную на одно рабочее место продавца, на площади которой размещен товарный запас на один день.

Магазин — специально оборудованное стационарное здание или его часть, предназначенное для продажи товаров и оказания услуг покупателям и обеспеченное торговыми, подсобными, административно-бытовыми и техническими помещениями, а также помещениями для хранения товаров и подготовки их к продаже.

Маркировка — текст, условные обозначения, рисунок, нанесенные на упаковку или товар, предназначенные для идентификации товара и доведения информации о нем до потребителей.

Материально ответственное лицо — работник, который несет материальную ответственность за сохранность товарноматериальных ценностей или денежных средств.

Мелкорозничная торговая сеть — торговая сеть, осуществляющая розничную торговлю через павильоны, киоски, палатки, а также передвижные средства развозной и разносной торговли (торговые автоматы, автомагазины, тележки, лотки, корзины и иные специальные приспособления).

Методы продажи товаров — совокупность приемов и способов, с помощью которых осуществляется процесс продажи товаров.

Нетто — чистая масса товара без упаковки.

Нормы естественной убыли — предельный размер товарных потерь, устанавливаемый нормативными документами по конкретному виду товара.

Обслуживающий персонал - работники торгового предприятия, непосредственно участвующие в торговом обслуживании граждан.

Операция торгово-технологического процесса — отдельная законченная однородная часть торгово-технологического процесса.

Павильон — оборудованное строение, имеющее торговый зал и помещения для хранения товарного запаса, рассчитанное на одно или несколько рабочих мест.

Пакетные перевозки — транспортировка грузов, сформированных в группы (пакеты) и уложенных на поддоны.

Палатка — легко возводимая сборно-разборная конструкция, оснащенная прилавком, не имеющая торгового зала и помещений для хранения товаров, рассчитанная на одно или несколько рабочих мест продавца, на площади которых размещен товарный запас на один день торговли.

Планировка — устройство, расположение в соответствии с определенным планом.

Покупатель — юридические и физические лица, использующие, приобретающие, заказывающие либо имеющие намерение приобрести или заказать товары и услуги.

Предприятие оптовой торговли — торговое предприятие, осуществляющее куплю-продажу товаров с целью их последующей перепродажи, а также оказывающее услуги по организации оптового оборота товаров.

Предприятие розничной торговли — торговое предприятие, осуществляющее куплю-продажу товаров, выполнение работ и оказание услуг покупателям для их личного, семейного, домашнего использования.

Продавец — организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары и оказывающие услуги покупателю по договору купли-продажи.

Процесс торгового обслуживания — последовательность операций, обеспечивающих осуществление торгового обслуживания в конкретном типе торговых предприятий.

Разновидность товаров — совокупность товаров определенного вида, выделенных по ряду частных признаков (марок, моделей, артикулов, сортов).

Розничная торговая сеть — торговая сеть, представленная предприятиями розничной торговли.

Рынок — 1) сфера товарного обращения, где формируется спрос, предложение и цена на товары и услуги; 2) организация, создающая условия для ведения торгов на основе договоров купли-продажи.

Сертификат соответствия — документ, подтверждающий соответствие товара установленным требованиям.

Система торгового обслуживания — целостное единство взаимосвязанных элементов, обеспечивающих осуществление торгового обслуживания.

Склад товарный — 1) организация, обеспечивающая или осуществляющая хранение, подготовку к продаже и отпуск товаров оптовым покупателям; 2) структурное подразделение предприятия оптовой торговли.

Скорость торгового обслуживания — среднее время, затрачиваемое на обслуживание одного покупателя.

Стандарт — 1) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними подобных объектов; 2) нормативно-технический

документ, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации.

Технология— совокупность знаний о способах и средствах проведения процессов (торговых и др.), а также сами процессы (технологические процессы), при которых происходит качественное изменение обрабатываемого объекта.

Технология торговли — совокупность параллельно или последовательно выполняемых операций и процедур при продаже товаров и организации товародвижения с использованием определенных средств, и методов.

Товар — любая вещь, не ограниченная в обороте, свободно отчуждаемая и переходящая от одного лица к другому по договору купли-продажи.

Товарное обращение — процесс обращения объектов собственности (продукты труда, ценные бумаги, валютные ценности, деньги, иное движимое и недвижимое имущество) посредством возмездных договоров.

Товарные запасы— количество товаров в денежном или натуральном выражении, находящихся на торговых предприятиях, на складах, в пути на определенную дату (в зависимости от назначения подразделяются на запасы текущего хранения, сезонного накопления и досрочного завоза).

Товарные потери— потери товаров при их перевозке, хранении и реализации.

Товародвижение — процесс физического перемещения товара от производителя в места продажи или потребления.

Товарооборот — объем продажи товаров и оказания услуг в денежном выражении за определенный период времени.

Торговая реклама — распространяемая в любой форме, с помощью любых средств информация о торговом предприятии, товарах и услугах, предназначенная для неопределенного круга лиц и способствующая реализации товаров.

Торговая скидка — скидка с цены товара, предоставляемая продавцом покупателю в связи с условиями сделки и в зависимости от текущей конъюнктуры рынка.

Торговля— вид предпринимательской деятельности, связанный с куплей-продажей товаров и оказанием услуг покупателям.

Торговля оптовая— вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для использования их в предпринимательской деятельности (в том числе для перепродажи) или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием.

Торговля розничная— вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для использования их в личных,

семейных, домашних и иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Торговля развозная— розничная торговля, осуществляемая вне стационарной розничной сети с использованием специализированных или специально оборудованных для торговли транспортных средств, а также мобильного оборудования, применяемого только в комплекте с транспортным средством.

Торговля разносная — розничная торговля, осуществляемая вне стационарной розничной сети путем непосредственного контакта продавца с покупателем на дому, в учреждениях, организациях, предприятиях, транспорте или на улице.

Торговля посылочная— розничная торговля, осуществляемая по заказам, выполняемым путем почтовых отправлений.

Торговля комиссионная— розничная торговля, предполагающая продажу комиссионерами товаров, переданных им для реализации третьими лицами — комитентами, по договорам комиссии.

Торговое обслуживание — деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя в процессе приобретения товара или услуги.

Торгово-технологический процесс — последовательность операций, обеспечивающая процесс купли-продажи товаров и товародвижения.

Торговый автомат— см.: Автомат торговый.

Торговый комплекс— совокупность торговых предприятий, реализующих универсальный ассортимент товаров и оказывающих широкий набор услуг, а также централизующих функции хозяйственного обслуживания торговой деятельности (инженерное обеспечение, ремонт зданий, сооружений и оборудования, уборку мусора, охрану торговых объектов, организацию питания служащих и т. п.).

Торговый центр — совокупность торговых предприятий и предприятий по оказанию услуг, реализующих универсальный ассортимент товаров и услуг, расположенных на определенной территории, спланированных, построенных и управляемых как единое целое и предоставляющих в границах своей территории стоянку для автомашин.

Убытки— выраженный в денежной форме ущерб, причиненный одному лицу противоправными действиями другого лица.

Убыль естественная— см.: Естественная убыль.

Услуги — результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. По функциональному назначению подразделяются на материальные (услуги торговли,

общественного питания, транспорта и др.) и социально-культурные (медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и др.).

Услуга торговли— результат взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя при купле-продаже товаров.

Форма продажи товаров — организационный прием доведения товаров до покупателей. Различают магазинные и внема-газинные формы продажи товаров.

Форма товародвижения— организационный прием, представляющий собой разновидность способов продвижения товаров от производителя в места продажи или потребления.

Форма торгового обслуживания — организационный прием, представляющий собой сочетание методов обслуживания покупателей (салонное обслуживание покупателей, индивидуальное обслуживание через прилавки, индивидуальное обслуживание продавцом-консультантом в магазинах самообслуживания).

Хранение товаров — процесс размещения товара в складском помещении, содержание и уход за ним в целях обеспечения его качества и количества.

Цена — денежное выражение стоимости товара.

Штриховое кодирование товаров — кодирование потребительских свойств товара, принадлежности к определенной товарной группе с помощью штриховых меток.

Ярмарка — самостоятельное рыночное мероприятие, доступное для всех товаропроизводителей-продавцов и покупателей, организуемое в установленном месте и на установленный срок с целью заключения договоров купли-продажи и формирования региональных, межрегиональных и межгосударственных хозяйственных связей.