

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЛИАЛ В Г. НАХОДКЕ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Психология делового общения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

Форма обучения: *очная*

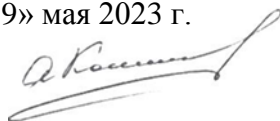
Рабочая программа учебной дисциплины *ОП.01 Психология делового общения* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *43.02.10 Туризм*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 7 мая 2014 г., №474, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Патюкова Д.О., преподаватель отделения СПО.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 9 от «19» мая 2023 г.

Председатель ПЦК



А.Г. Копылова

Содержание

1	Общие сведения	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3	Условия реализации программы дисциплины	10
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	11

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре

Общепрофессиональные дисциплины профессионального учебного цикла

1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Базовая часть - «не предусмотрено»

Вариативная часть.

В результате освоения дисциплины студент должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины студент должен знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ИНССЗ по специальности 43.02.10 Туризм.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- ОК 3. Принимать решение в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результаты выполненных заданий;
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать профессиональные компетенции (ПК):

- ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
- ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
- ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского

продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования

востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с тур-агентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	32
контрольные работы	-
Консультации	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
Итоговая аттестация в форме экзамен	

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2.1. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Введение в дисциплину	Содержание учебного материала	2	1,2
	1. Основные понятия психологии делового общения. Цели, задачи изучаемой дисциплины Взаимосвязь дисциплины с дисциплиной «Психология общения».		
Тема 2. Деловое общение.	Содержание учебного материала	2	1,2
	1. Специфика и особенности делового общения. Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности. Функции и этапы делового общения. Модели делового общения. Индивидуальные коммуникативные стили. Коммуникативная компетентность делового человека.		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	2,3
	1. Анализ литературы по теме (составление опорных схем) 2. Самооценка навыков делового общения		
Тема 3. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная функция делового общения.	Содержание учебного материала	6	1,2
	1. Коммуникативный процесс, средства коммуникации, обратная связь. Восходящие, нисходящие и горизонтальные коммуникации в организации. Репрезентативные системы в деловом общении. Эффективность коммуникации. Деловой контакт и первое впечатление. Механизмы межличностного восприятия и взаимопонимания в общении. Эффекты и искажения межличностного восприятия и взаимопонимания. Типология коммуникативных партнеров и манера поведения. Психогеометрическая типология деловых партнеров. Психологическая защита при отрицательных эмоциях. Структура и уровни взаимодействия в деловой среде. Формальные и неформальные межличностные отношения. Интерактивное взаимодействие и виды поведения: подавление, манипуляции. Стратегии и тактики делового общения. Коммуникативные стратегии взаимодействия. Командное и корпоративное взаимодействие. Партнерские отношения и сотрудничество.		
	Практические занятия	6	2,3
	1. Тренинг навыков защиты при манипулятивном общении	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся		
1. Решение кейсов по теме занятия			
Тема 4. Коллектив и личность.	Содержание учебного материала	4	1,2
	1. Организационная и психологическая структура коллектива. Руководство и лидерство. Мотивация работника.		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Практическое занятие 2. Тренинг навыков командной работы Самостоятельная работа обучающихся. 1. Решение кейсов по теме занятия	6 2	2,3 2,3
Тема 5. Психологическая совместимость и конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала 1. Факторы, определяющие впечатление о человеке. Психологическая совместимость. Конфликты в деловом общении. Конфликты мнений в деловом общении. Различные виды девиантного поведения на рабочем месте. Моббинг и буллинг — сущность и способы противостояния. Развитие навыков позитивного эмоцио-нального реагирования и толерантности для конструктивного делового взаимодействия. Практическое занятие 1. Тренинг навыков уверенного и конструктивного поведения в конфликтах Самостоятельная работа обучающихся. 1. Анализ литературы по теме (составление опорных схем)	2 6 4	1,2 2,3 2,3
Тема 6. Основные формы и правила делового общения.	Содержание учебного материала 1. Формальное деловое общение (переговоры, совещания). Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед. Современная деловая риторика. Публичное выступление. Презентация. Этикет делового разговора по телефону. Правила поведения в виртуальном мире. Визитная карточка. Деловая переписка. Неформальное деловое общение. Официальные приемы. 2. Этика, этикет, репутация и культура делового общения. Этические принципы делового взаимодействия. Неимперативные и императивные приемы воздействия на коллег и деловых партнеров. Самовосхваление, критиканство, псевдокритика, слухи и сплетни в организации. Этические особенности восприятия информации в деловом общении. Организация делового приема: делового завтрака, обеда, ужина. Этические аспекты межкультурного делового взаимодействия. Практические занятия 1. Тренинг навыков устной коммуникации в деловом общении. Самостоятельная работа обучающихся. 1. Решение кейсов по теме занятия (опорная схема) 2. Анализ литературы по теме занятия	4 2 4 4	1,2 1,2 2,3 2,3
Тема 7. Язык официально-делового	Содержание учебного материала 1. Официально-деловой стиль в системе общения: особенности и требования. Внутрителивая и	4	1,2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
общения в устной и письменной коммуникации	жанровая дифференциация официально-делового стиля. Новые явления в официально-деловом стиле. Юмор и ирония в деловом стиле. Виды и стили документов. Источники регламентации деловых документов. Общие особенности разработки и правила оформления деловых документов. Особенности электронного докумен-тооборота.		
	Практические занятия	4	2,3
	1. Тренинг навыков написания резюме, делового письма, поздравления, приглашения, информационного буклета, ведения деловой страницы в социальной сети и пр.		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	2,3
Тема 8. Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний.	Содержание учебного материала	2	1,2
	1. Деловые беседы и встречи, малый разговор, консультации. Прием посетителей. Беседа по телефону. Деловое совещание. Собрание сотрудников организации.		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Тема 9. Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.	Содержание учебного материала	4	1,2
	1. Дресс-код и стиль общения делового человека. Особенности и этика общения руководителей с подчиненными. Деятельность руководителя по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций.		
	Практические занятия	4	2,3
	1. Тренинг навыков управленческого стиля взаимодействия		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	2,3
	1. Работа с литературой по теме занятия (составление опорных схем)		
	КОНСУЛЬТАЦИИ	6	
	Всего:	96	

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин; мастерских - «не предусмотрено»; лабораторий - «не предусмотрено».

Оборудование учебного кабинета: столы учебные, стулья учебные, стол преподавателя, стул преподавателя, трибуна, доска меловая/для маркеров. Технические средства обучения: экран, проектор.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской - «не предусмотрено».

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории - «не предусмотрено».

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/442319>

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/451539>

3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455243>

Дополнительные источники:

1. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456740>

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 121 с. — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452637>

3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452183>

4. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. —

431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7.
электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/444374>

Текст:

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимся индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; 	<p>Контроль и оценивание результатов обучения осуществляется в ходе наблюдения за взаимодействием обучающихся в условиях ролевых и деловых игр, выполнения отдельных упражнений, в ходе анализа обучающимися кейсов.</p> <p>Применяются следующие ролевые и деловые игры, кейсы, упражнения: Деловая игра «День открытых дверей» Ролевая игра «Конфликтный клиент» Деловая игра «Выставка» Деловая игра «Устройство на работу» Ролевая игра «Вожди и купцы» Кейс «Мне необходима помощь» Кейс «Кодекс корпоративной этики» Кейс «Стандарт обслуживания клиентов» Упражнение «Сказка втроем»</p> <p>Применяются следующие упражнения: Упражнение «Зона комфорта» Упражнение «Что делать если...» Ролевая игра «Ничего не хочу» Упражнение «Круг и Я» Кейс «Трудный разговор» Упражнение «Победа над тревогой»</p>
<p>В результате освоения дисциплины студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; 	<p>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</p>
<ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; 	<p>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</p>
<ul style="list-style-type: none"> - роли и ролевые ожидания в общении; 	<p>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</p>
<ul style="list-style-type: none"> - виды социальных взаимодействий; 	<p>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</p>
<ul style="list-style-type: none"> - механизмы взаимопонимания в общении; 	<p>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</p>

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Реферат
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа
- этические принципы общения;	Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЛИАЛ В Г. НАХОДКЕ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОП. 1 Психология делового общения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

Форма обучения: *очная*

Находка 2023

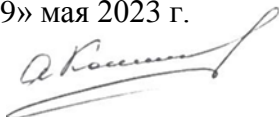
Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОП.01 Психология делового общения* в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности *43.02.10 Туризм*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г., №474, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): Патюкова Д.О., преподаватель отделения СПО.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 9 от «19» мая 2023 г.

Председатель ПЦК



А.Г. Копылова

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее - КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП. 01 Психология делового общения.

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1, ПК 3.4 ПК 4.1, ПК 4.2	31	цели, функции, виды и уровни общения;
	32	роли и ролевые ожидания в общении;
	33	специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта,
	34	нормы и правила профессионального поведения и этикета
	35	механизмы взаимопонимания в общении;
	36	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	37	этические принципы общения;
	38	влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
	39	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
	310	закономерности формирования и развития команды
	У1	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение
	У2	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
	У3	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
	У4	устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
У5	использовать эффективные приемы управления конфликтами;	

2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
31	Тема 1. Введение в дисциплину.	Письменный опрос	Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
31 32	Тема 2. Деловое общение	Письменный опрос	Экзамен
33 У1 У2 У3 У4 У5	Тема 3. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная функция делового общения.	Письменный опрос Работа в микрогруппах	Экзамен
35 310 У2 У4	Тема 4. Коллектив и личность.	Письменный опрос Работа в микрогруппах	Экзамен
36 У1 У2 У5	Тема 5. Психологическая совместимость и конфликты в деловом общении	Анализ кейсов	Экзамен
34 36 37 38 39 310 У1 У2 У4	Тема 6. Основные формы и правила делового общения.	Письменный опрос Тестирование	Экзамен
34 36 37 38 39 310 У1 У2 У4	Тема 7. Язык официально-делового общения в устной и письменной коммуникации	Письменный опрос Работа в микрогруппах	Экзамен
34 36 37 38 39 310 У1 У2 У4	Тема 8. Специфика и технологии подготовки и проведения совещаний.	Письменный опрос Работа в микрогруппах	Экзамен
32 38 39 310 У1 У2 У4 У5	Тема 9. Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.	Письменный опрос Работа в микрогруппах Анализ кейсов	Экзамен

3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Текущий контроль		
Письменный опрос	3	15 мин.
Работа в микрогруппах	3	20 мин.
Анализ кейсов	1	20 мин.
Тестирование	19	25 мин.
Промежуточная аттестация		
Экзамен	2	25 мин.

4 Структура контрольных заданий

4.1 Письменный опрос.

Вопросы для письменного опроса.

Инструкция: дайте краткий ответ на вопрос.

1. Основные понятия и категории дисциплины.
2. Цели и задачи дисциплины.
3. Ролевое взаимодействие людей на примере транзактного анализа.
4. Что такое этикет?
5. История представлений об имидже. Понятие «дресс-код».
6. Речевой имидж.
7. Внешний вид как главный фактор, определяющий впечатление о человеке.
8. Правила ношения костюма.
9. Способы разрешения конфликтов.
10. Правила дарения подарков.
11. Особенности делового разговора по телефону.
12. Теоретические аспекты самопрезентации.
13. Особенности общения мужчин и женщин.
14. Гендерные стереотипы и их влияние на восприятие.

15. Деловые переговоры.
16. Корпоративная культура.
17. Особенности написания электронных писем.
18. Правила пользования мобильным телефоном.
19. Этикет приветствий.
20. Колористика - эстетика тонов (влияние цветов в одежде на восприятие человека).
21. Жест- средство коммуникации.
22. Национальные особенности жестикуляции.
23. Правила поведения в виртуальном мире.
24. Эффективный руководитель.

4.2. Работа в микрогруппах.

Цель: систематизация знаний и представлений по исследуемой проблеме занятия, развитие коммуникативных умений, умения работать в команде, развитие навыков активного слушания и аналитических умений.

Задачи:

1. Развить умение ориентироваться в обозначенной проблеме.
2. Развитие коммуникативных умений и умения работать в команде.
3. Формирование аналитических умений.

Инструкция: прочитайте задание, обсудите в группе (каждый должен высказать свое мнение), запишите общий ответ. Выберите того, кто будет представлять ответ.

Задания для работы в микрогруппах (2-4 человека)

1. Придумайте эмблему механизма взаимопонимания *идентификация*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Конкуренция- это... Плюсы и минусы конкуренции. Приведите примеры.
3. Охарактеризуйте ритуальный стиль взаимодействия. Приведите примеры.
4. Охарактеризуйте механизм убеждения. Приведите примеры.
5. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?
6. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *эмпатия*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
7. Кооперация- это. Плюсы и минусы кооперации. Приведите примеры.
8. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где работают сотрудники разных возрастов (с учетом возрастных особенностей).

9. Охарактеризуйте манипулятивный стиль взаимодействия. Приведите примеры.
10. Охарактеризуйте механизм подражания. Приведите примеры.
11. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?
12. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *рефлексия*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
13. Предложите способы предотвращения конкуренции в общении.
14. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где представлены подчиненный и руководитель.
15. Охарактеризуйте гуманистический стиль взаимодействия. Приведите примеры.
16. Охарактеризуйте механизм внушения. Приведите примеры.
17. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?
18. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете. Это ваш коллега, партнер и т.п. Предложите ему свои услуги.
19. Перед вами неизвестный человек. Это, возможно, ваш будущий коллега и т.п. Вы крайне заинтересованы в положительном результате этой встречи. Покажите себя достойным деловым человеком.
20. Перед вами руководитель фирмы, организации с которой вы намерены расторгнуть все деловые отношения, но фирма настаивает на выполнении ранее подписанного контракта. Найдите нужные слова, а главное, аргументы для решения вопроса в свою пользу. Причем расстаться вы должны добрыми друзьями.
21. Перед вами руководитель профсоюзной организации, требующий значительного повышения заработной платы работникам организации, учреждения которое вы возглавляете. Откажите ему, но так, чтобы работники не уволились с вашей организации, и не перешли к вашим конкурентам.
22. Перед вами налоговый инспектор. Убедите его в том, что вы имеете право на целый ряд налоговых льгот в связи со спецификой деятельности вашего учреждения.
23. Как правильно вести себя человеку, оказавшемуся в роли «просителя»?
24. Продолжите фразу: «Мне сложно отказать человеку, если...»
25. Перечислите виды слушания. Что вы понимаете под «активным слушанием»?
26. Какие приемы активного слушания вам известны? Докажите, что приемы активного слушания нужно применять в профессиональной деятельности?
27. Как должен вести себя человек, который отказывается в чем-либо?
28. Продолжите фразу: «Я могу отказать человеку, если.»

29. Перечислите виды слушания. Что вы понимаете под «активным слушанием»?
30. В каких ситуациях применяются техники активного слушания и почему? Докажите, что приемы активного слушания нужно применять в профессиональной деятельности?
- А. *Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации? Защитите свой ответ.*
- Б. *3. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.*
- В. *Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».*
- Г. *Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»*
- Д. *Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!*
- Е. *Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.*
31. Просмотрите видеофрагменты (выключенный звук), Попробуйте определить основное содержание (о чем говорят партнеры). Дайте обоснованный ответ.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом

студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области психологии общения, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, который не смог ответить на вопросы.

4.3 Анализ кейсов

Кейс-стади является одним из оптимальных способов проведения научно-практического исследования ситуаций, имеющих место в профессиональной деятельности организации. Студенты получают информацию об обстоятельствах и событиях, случившихся в конкретном месте и в конкретное время, и сами становятся «участниками» той или иной моделированной ситуации. Основной целью их работы является системный анализ проблемной ситуации и принятие обоснованного управленческого решения. Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе максимальная оценка кейс задачи 10 баллов:

2 балла - предпринята попытка решения проблемной ситуации; одного отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс;

4 балла - рассуждения и обоснования неверны, студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения, но присутствуют знания по данному вопросу;

6 баллов - не все рассуждения и обоснования верны;

8 баллов - студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности или ответ недостаточно полный;

10 баллов - в процессе решения проблемной ситуации продемонстрированы глубокие знания предмета, грамотно и полно сформулированы все обоснования; изложение материала логично, грамотно, без ошибок; студент организует связь теории с практикой.

Пакет кейсов

Кейс 1. «Начальник и подчиненный»

Разговор начальника отдела продаж с подчиненным менеджером.

Начальник. Скажите, пожалуйста, Иван Николаевич, почему в этом месяце план продаж не выполнен даже наполовину?

Менеджер. Вы знаете, Андрей Петрович, наверное, сказывается сезонный фактор...

Начальник. ЧТО ЗНАЧИТ СЕЗОННЫЙ ФАКТОР?

Менеджер. Всплеск деловой активности приходится, как вы знаете, на осень и весну, а сейчас июль на дворе, самый застойный период.

Начальник. Я бы, может, и согласился с вами, но продавать все равно надо, несмотря на сезон и на любой всплеск или упадок деловой активности, так как от наших с вами продаж напрямую зависит наша с вами зарплата.

Менеджер. Я это понимаю, но все равно внешние обстоятельства играют не в нашу пользу.

Начальник. Грамотный менеджер всегда найдет способ продать свой товар, и никакие внешние обстоятельства не будут ему мешать.

Менеджер. Понимаю вас и сделаю все возможное со своей стороны, но через голову мне не прыгнуть так или иначе.

Начальник. Если вы с таким же настроением клиентам звоните, то не удивительно, что они ничего не покупают.

Менеджер. Позволю себе с вами не согласиться. Во-первых, это я сейчас с вами откровенен, с клиентами я говорю в совершенно других интонациях. А во-вторых, такой виртуальный продукт, как реклама, особенно в печатном виде, особенно сильно, по моему мнению, испытывает влияние различных неблагоприятных тенденций.

Начальник. Я вас понял. На внешние обстоятельства и неблагоприятные тенденции можно сослаться сколько угодно, но продажи нужно поднимать. Кстати, я планирую ввести новое правило со следующей недели.

Менеджер. Какое?

Начальник. Касается зарплаты. Теперь за каждого нового клиента вы будете получать 1 %, а оклад наверно уменьшится.

Менеджер. Не очень радостная новость...

Начальник. Зато мотивации на продажи будет больше. Может быть, это поможет.

Менеджер. Мне кажется, это вызовет диссонанс в остальном коллективе.

Начальник. Ваше право. А мое - повышать или понижать размер оклада по-своему усмотрению, особенно когда меня не устраивает работа менеджеров по продажам. Вы же понимаете, что основная часть дохода издательства зависит именно от вашей работы, а также от работы остальных менеджеров, поэтому я и иду на крайние меры.

Менеджер. Я вас понимаю, сделаю все возможное.

Начальник. Удачи.

Вопросы:

1. Определите вид общения.
2. Определите уровень общения.
3. Определите стиль взаимодействия.
4. Какой стиль руководства использует начальник? Эффективно ли?
5. Как бы вы строили свое поведение, находясь на позиции начальника и подчиненного?

Кейс 2. «Однокурсницы»

Разговор двух однокурсниц по телефону накануне экзамена.

Маша. Оль, привет. Ты не могла бы мне одолжить лекции по математике до завтра?

Оля. Могла бы, приезжай и забирай.

Маша. Ой, ты знаешь, я так плохо себя чувствую. Может, ты мне их привезешь?

Оля. Ничего себе! Во-первых, завтра экзамен, а во-вторых, ты живешь на другом

конце города! Тем более, по-моему, это тебе нужны лекции!

Маша. Да, но...

Оля. И вообще, неужели я - это единственный источник лекций? Может, тебе стоит попросить у того, кто живет поближе или хотя бы не сдает завтра экзамен?

Маша. Но у тебя такой красивый почерк! Я больше ни у кого ничего не понимаю! Между прочим, в прошлом семестре я тебе помогла подготовиться к информатике.

Оля. Ну, хорошо, я согласна встретиться где-нибудь в центре.

Маша. Хорошо! Спасибо!

Оля. Не за что.

Вопросы:

1. Определите вид и уровень общения.
2. Определите позиции, на которых общаются девушки (с точки зрения транзактного анализа).
3. Какие средства манипуляции использует Маша?
4. Определите стиль взаимодействия.

Кейс 3. «Звонок клиенту»

Менеджер по продаже консалтинговых услуг звонит в юридическую компанию с целью заключить сделку.

Менеджер. Добрый день, меня зовут Мария, я - менеджер по персоналу в кадровом агентстве «Лучшие кадры». С кем я могу поговорить по поводу подбора персонала для Вашей компании?

Секретарь. Здравствуйте, соединяю вас с руководителем.

Руководитель. Слушаю.

Менеджер. Здравствуйте, меня зовут Мария, кадровое агентство «Лучшие кадры». Я хотела бы предложить вам услуги по подбору персонала. Наше агентство два года на рынке консалтинговых услуг, мы подбираем персонал на любые позиции, от секретаря до топ-менеджера, у нас очень большая база соискателей.

Руководитель. Ваше агентство всего два года на рынке, и вы говорите, что имеете большую клиентскую базу?

Менеджер. Да, конечно, два года - это не такой большой срок, но на нашу почту каждый день поступает до пятисот резюме, поэтому я с полной уверенностью могу говорить о большой базе.

Руководитель. Ну, хорошо, допустим. А сколько стоят ваши услуги?

Менеджер. Наши услуги стоят 10 % от годовой заработной платы трудоустроенного специалиста.

Руководитель. Довольно дорого, если учесть, что в настоящее время в нашей компании есть только две вакансии на позиции начальников в разные отделы. А годовая заработная плата начальника довольно высокая...

Менеджер. Безусловно, зато мы гарантируем, что подберем вам именно того человека, который вам нужен. Это, во-первых. А, во-вторых, у нас предусмотрена система скидок, которая будет довольно удобной при долгосрочном сотрудничестве.

К тому же вам, как руководителю крупной компании, не нужно будет тратить время на поиск кадров.

Руководитель. Согласен, правда, у меня для этого есть отдел кадров.

Менеджер. Это очень хорошо, что есть отдел кадров, потому что в большой компании очень много документации, связанной с сотрудниками, но, тем не менее, за всей бумажной работой у персонала такого отдела просто не остается времени на качественный подбор необходимых кадров.

Руководитель. Ваше предложение очень заманчиво. Вот если бы еще ваши услуги стоили чуть поменьше.

Менеджер. Я готова поговорить с нашим руководством о предоставлении вам скидки при условии подбора персонала на топовые позиции.

Руководитель. Хорошо, я подумаю над этим вопросом. Присылайте ваше коммерческое предложение, я с ним ознакомлюсь более

Вопросы:

1. Определите вид и уровень общения.
2. Назовите стиль взаимодействия и объясните, почему выбрали именно такой стиль.
3. Какими средствами менеджер по продажам пытается заключить сделку?
4. На каких позициях общаются собеседники (с точки зрения транзактного анализа)?
5. В верном ли направлении, по-вашему, двигалась дискуссия?
6. Какая стратегия взаимодействия превалирует в данном диалоге?

Кейс 4. «Такси»

Мужчина садится в такси.

Таксист. Куда едем?

Мужчина. 40 км от города.

Таксист. Хм... Далековато...

Мужчина. Не волнуйтесь, я хорошо заплачу.

Таксист. Садитесь.

Таксист. Отдыхать едете?

Мужчина. Нет, к родителям.

Таксист. Так далеко живут?

Мужчина. Да уж. Они привыкли к деревне, в город не хотят переезжать, да и возможности особой нет.

Таксист. Да, сейчас цены у нас в городе почти как в Москве.

Мужчина. И не говорите. тем более они у меня пенсионеры давно, постоянно лекарства всякие нужны и так далее.

Таксист. Да уж, стареть нынче дорого.

Мужчина. Согласен.

Таксист. .Здесь свернуть?

Мужчина. Да, лучше здесь, а то дальше пробка будет. Скоро машин будет больше, чем людей.

Таксист. Это точно.

Мужчина. Ну вот, здесь можно остановиться.

Таксист. Пожалуйста.

Мужчина. Ваши деньги. Всего хорошего!

Таксист. Удачи!

Вопросы:

1. Определите вид и уровень общения. Обоснуйте ответ.
2. Определите стратегию взаимодействия.
3. Назовите стиль взаимодействия.

Кейс 5. «Родительское собрание»

Разговор родителей на родительском собрании в школе.

Шепотом. Извините, а это по какому предмету учитель?..

Голос сзади. По математике, кажется.

Учитель. Хотелось бы поговорить с вами, уважаемые родители, об успеваемости ваших детей, которая оставляет желать лучшего, поскольку скоро, как вы все знаете, выпускные экзамены, и от того, какую оценку каждый получит по математике, будет зависеть его поступление в вуз.

Классный руководитель. Расскажите, пожалуйста, поподробнее, что будет включено в экзамен, и какие у кого шансы.

Учитель. Да, конечно... (перечисление фамилий и оценок)

Один из родителей другому. По-моему, эта учительница больше пугает, чем учит. и вообще. Мой сын на олимпиаде по городу второе место занял, а она ему 3-ку поставила за полугодие. Да уж. Кстати, вы не знаете, что-то известно про деньги на выпускной?.. Сейчас спросим. А. Извините, пожалуйста, Марья Петровна, что там насчет выпускного?

Марья Петровна. На выпускной собираем по 1500 р.

Возмущенный возглас. Так много!!! На что, позвольте спросить, такие деньги уйдут?

Марья Петровна. Не хотелось бы вас расстраивать, но сейчас такие большие цены на все, включая аренду помещения почти на ночь, развлекательная программа, ну и, конечно, стол.

Тот же возмущенный голос. Н-да. в наше время все как-то попроще было.

Другой голос спереди. Когда ж это было-то! Лет сто назад.

Марья Петровна. Так-так! Внимание, пожалуйста!!! У нас сегодня на повестке дня еще много вопросов, которые нужно обязательно обсудить!!! Например, ремонт нашего класса.

Множество возмущенных голосов. Какой может быть ремонт! У нас дети уже заканчивают учиться! Лишь бы деньги собрать!!!

Марья Петровна. Хорошо-хорошо, мы к этому вопросу еще вернемся попозже. Давайте более точно определимся с местом проведения выпускного, это касается приятных хлопот, а также нужно что-то думать о повышении успеваемости по математике, иначе полкласса не сдаст выпускной - вступительный экзамен.

Один из родителей. А что тут думать? Каждый должен сам в индивидуальной форме решать. Кто репетитора наймет, кто сам позанимается.

Марья Петровна. Согласна с вами, потому что учителя менять уже поздно, времени совсем мало до экзамена, поэтому советую вам побеспокоиться о репетиторе.

Вопросы:

1. Определите вид общения.

2. Определите уровень общения.
3. Определите стиль взаимодействия.
4. Опишите структуру взаимодействия в терминах транзактного анализа.
5. Какой стиль лидерства/руководства использует учительница?
6. Эффективно ли взаимодействие, по-вашему мнению?

Кейс 6. Как одеться на телешоу

Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс- конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Ответ аргументируйте примерами.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно- голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

4.4. Тестирование

Тест №1 «Стратегия деловых переговоров»

1. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков - это проявление принципа
 - А. Вежливости
 - Б. Сознательности
 - В. Постепенности
 - Г. Терпимости
2. Переговоры различаются ...
 - А. По сфере деятельности
 - Б. По цели
 - В. По характеру взаимоотношений между сторонами
 - Г. Все три ответа
3. В начале делового совещания необходимо сразу
 - А. Высказать одну из точек зрения
 - Б. Объявить повестку дня
 - В. Решить спорные вопросы
 - Г. Согласовать правила работы
4. В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:
 - А. В какое время провести переговоры
 - Б. Какое количество человек должно участвовать в переговорах
 - В. Какая ставится цель
 - Г. Какая должна быть форма одежды
5. В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:
 - А. В какое время провести переговоры

- Б. Какое количество человек должно участвовать в переговорах
 - В. Какой стиль взаимоотношений наиболее характерен для сторон
 - Г. Какая должна быть форма одежды
6. Делегацию гостей следует посадить:
- А. Рассадка гостей не играет роли в переговорах
 - Б. Лицом к двери
 - В. Спиной к двери
 - Г. Кто как расположится за столом переговоров
7. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров?
- А. Кто как расположится
 - Б. В алфавитном порядке против часовой стрелки вокруг круглого или квадратного стола
 - В. В алфавитном порядке по часовой стрелке вокруг круглого или квадратного стола
 - Г. По степени старшинства
8. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете?
- А. Стулья
 - Б. Диваны
 - В. Кресла
 - Г. Это не значимо
9. Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите?
- А. Встреча - размещение - переговоры - отдых
 - Б. Встреча - переговоры - размещение - отдых
 - В. Встреча - размещение - отдых - переговоры
 - Г. Встреча - отдых - переговоры - размещение
10. Фазой (этапом) переговоров является:
- А. Фаза систематизации материалов
 - Б. Фаза выдвижения требований
 - В. Фаза проигрывания всех возможных шагов
 - Г. Фаза целеполагания и анализа
11. Фазой (этапом) переговоров является:
- А. Фаза проигрывания всех возможных шагов
 - Б. Фаза систематизации материалов
 - В. Фаза планирования
 - Г. Фаза выдвижения требований
12. Фазой (этапом) переговоров является:
- А. Фаза проигрывания всех возможных шагов
 - Б. Фаза активной дискуссии - спора
 - В. Фаза систематизации материалов
 - Г. Фаза выдвижения требований
13. Фазой (этапом) переговоров является:
- А. Фаза принятия решения и взаимоприемлемого соглашения
 - Б. Фаза проигрывания всех возможных шагов
 - В. Фаза систематизации материалов
 - Г. Фаза выдвижения требований

14. Целью диалога на различных этапах переговоров является:
- А. Диалог с целью отстаивания своей позиции
 - Б. Диалог с целью получения наибольшей выгоды
 - В. Диалог с целью понять друг друга
 - Г. Диалог с целью обезопасить себя
15. Целью диалога на различных этапах переговоров является:
- А. Диалог с целью отстаивания своей позиции
 - Б. Диалог с целью получения наибольшей выгоды
 - В. Диалог с целью обезопасить себя
 - Г. Диалог с целью обсуждения способа решения проблемы, разрешения конфликта
16. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие
- А. Приверженцы противоположных точек зрения
 - Б. Компетентные специалисты
 - В. Сотрудники с разной степенью заинтересованности
 - Г. Сторонники эффективного решения проблемы
17. Что является стратегией ведения переговоров
- А. Стратегия бескомпромиссных решений
 - Б. Стратегия доведения переговоров до конца
 - В. Стратегия «жесткого прессинга»
 - Г. Стратегия получения прибыли
18. Что является стратегией ведения переговоров
- А. Стратегия бескомпромиссных решений
 - Б. Стратегия «взаимных компромиссов»
 - В. Стратегия доведения переговоров до конца
 - Г. Стратегия получения прибыли
19. Что является стратегией ведения переговоров
- А. Стратегия доведения переговоров до конца
 - Б. Стратегия получения прибыли
 - В. Стратегия бескомпромиссных решений
 - Г. Стратегия «нечестной игры»

4.5. Промежуточная аттестация.

Вопросы к экзамену

1. Основные характеристики делового общения.
2. Речевая деятельность. Технология эффективной речевой деятельности.
3. Нравственные установки участников речевой коммуникации.
4. Национальные особенности делового общения.
5. Общие проблемы психологии делового общения.
6. Понятия личность, индивидуальность. Понятие о структуре и типах личности.
7. Потребности и мотивы личности. Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности.
8. Структура личности по Э. Берну.
9. Психологические принципы оказания влияния на человека.
10. Основные закономерности процесса общения, деловых коммуникаций, взаимодействия.
11. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия, стереотипы.
12. Пространственная и временная организация общения.
13. Понятие эмоционального стресса в общении, способы снятия стресса.
14. Особенности проведения деловых бесед. Специфика деловых совещаний.
15. Особенности проведения спора и полемики. Основные виды аргументов.
16. Технические средства коммуникации.
17. Речевая культура делового человека.
18. Деловая корреспонденция: служебное письмо, письма-просьбы, благодарственные письма, письма-приглашения, поздравительные письма.
19. Информация высокого уровня точности.
20. Искусство спора. Спор, дискуссия, полемика. Основные требования культуры спора. Поведение участников спора. Доказательство и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента.
21. Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения. Особенности проведения деловых переговоров.
22. Деловой этикет. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации. Этикет застольной беседы. Этикет при выступлении на собраниях. Особенности речевого этикета при телефонном разговоре.

23. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов.
24. Мастерство публичного выступления. Ораторское искусство как социальное явление. Овладение ораторским искусством. Оратор и аудитория.
25. Подготовка к публичному выступлению. Композиция публичного выступления.
26. Конфликт в деловом общении. Виды конфликтов. Способы профилактики и разрешения конфликтов. Конфликт, этические нормы общения. Правила поведения в условиях конфликта.
27. Имидж делового человека. Особенности имиджа, связанные с деловым стилем одежды, обувью, косметикой, украшениями у мужчин и женщин.
28. Манера поведения; речь, интонации, тембр голоса, жесты. Правила обращения. Приветствие. Знакомство. Представление. Вручение подарков.