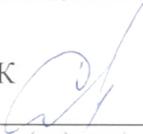


Методические указания обсуждены на заседании методического совета СПК «19» 03 2021 года.¹
Протокол № 7,

Председатель методического совета СПК
Сергеева С.И.


(подпись)

Методические указания одобрены на заседании педагогического совета СПК
«26» 03 2021 года. Протокол № 7.

Председатель педагогического совета СПК
Облиенко А.В.


(подпись)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

*Методические указания
для выполнения практических и самостоятельных работ
студентами
строительно-политехнического колледжа
всех специальностей*

Воронеж 2021

Деловое общение: методические указания для выполнения практических и самостоятельных работ студентами строительного колледжа всех специальностей / ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»; сост.; – Воронеж: Изд-во ВГТУ,

Методические рекомендации по проведению практических занятий по учебной дисциплине «Деловое общение» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего образования, рабочей программы учебной дисциплины «Деловое общение», учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ), для специальностей СПО.

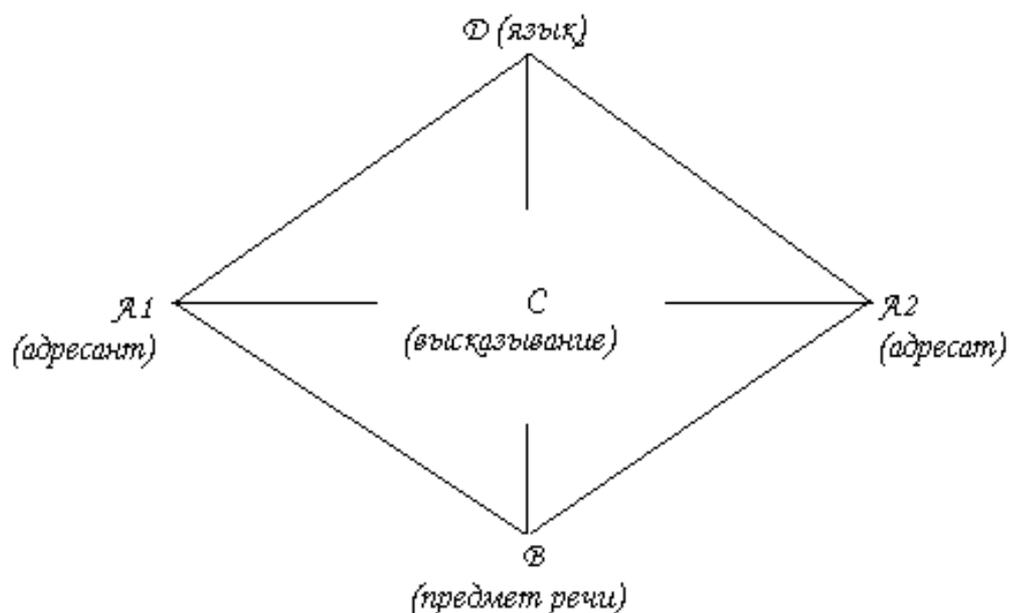
Методические указания подготовлены в электронном виде и содержатся в файле

*Издается по решению редакционно-издательского совета
Воронежского государственного технического университета*

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1

ТЕМА: ОБЩЕНИЕ, ЭТИКЕТ, КУЛЬТУРА И ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА.

Цель: Пользуясь схемой, расскажите, что собой представляет общение.



ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2

Тема: «Невербальные средства коммуникации»

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3

Тема: «Деловой протокол и этикет»

Сравните столбцы в таблице 1.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.1

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия

3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Задание № 2

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Задание № 3 Дайте определения понятию невербальное деловое общение.

Задание № 4 Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Таблица 1.2

Термин	Определение
1.Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов

5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.
------------------	--

Задание № 5 Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Задание № 6

Приведите по два примера к каждому из следующих определений:

- Гипербола (из др.-греч. ὑπερβολή «переход; чрезмерность, избыток; преувеличение») — стилистическая фигура явного и намеренного преувеличения, с целью усиления выразительности и подчёркивания сказанной мысли. Например: «я говорил это тысячу раз» или «нам еды на полгода хватит».
- Эпитет (от др.-греч. ἐπίθετον — «приложенное») — определение при слове, влияющее на его выразительность. Выражается преимущественно именем прилагательным, но также наречием («горячо любить»), именем существительным («веселья шум»), числительным («вторая жизнь»).

Задание № 7 Дайте определения понятию вербальное деловое общение.

Задание № 8 Сравните столбцы в таблице 1.3 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.3

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

Задание № 9 В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;

- прятать глаза;
- наморщить лоб.

Задание № 10 На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека

Задание № 11 Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4

Тема: «Речевой этикет»

Задание 1 Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы- общения в деловой коммуникации.

Задание 2 Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3 Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4 Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как

обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5 Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6 Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7 Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) выслать новые каталоги;
- 3) принять посетителя.

Задание 8 Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9 Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание № 10 Сравните столбцы в таблице 1.4 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.4

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное

	обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5

Тема «Дискуссия».

Задание 1 Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 2

Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументированно вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Задание 3 Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
3. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6

Тема «Слушание в деловой коммуникации»

Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%.

Задание 1 Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2 Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3 Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4 Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5 Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 6 Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Вопросы для самоконтроля

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. Каковы внешние помехи слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?

10. В чем особенность нерефлексивного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7.

Тема. «Формы деловой коммуникации. Деловая беседа по телефону»

Задание 1 Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентов. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2 Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3 Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8.

Тема «Имидж делового человека»

Цель:

1. Знать культуру одежды делового человека и принципы подбора одежды с учетом индивидуальных особенностей;
2. Понимать основные принципы построения имиджа делового человека, основные формы выражения делового имиджа;
3. Уметь составлять образ делового человека с учетом его индивидуальных особенностей и конкретной профессиональной ситуации.

Краткие теоретические сведения по теме «Имидж делового человека».

Деловой имидж - это то представление, которое вы создаёте сами о себе как внешнее отражение вашей личности и как показатель ваших деловых и чисто человеческих качеств. Чем оно удачнее, тем выше ваш профессиональный и политический авторитет, тем легче находить общий язык с окружающими и завоёвывать у них признание и должное уважение.

Об имидже и его роли в бизнесе и политике в последнее время говорят у нас всё чаще и серьёзнее. Опыт мирового цивилизованного сообщества убедительно доказал, что без создания положительного делового имиджа наивно рассчитывать на успешное осуществление как коммерческих, так и политических проектов и пользоваться достойной репутацией в деловых кругах.

Основные формы выражения делового имиджа.

Имидж, как и сама личность человека, весьма многогранен, поскольку в разных деловых ситуациях человек предстаёт перед окружающими в довольно несхожих ипостасях.

Однако при всём своём различии эти ипостаси - лишь разные точки зрения на одну и ту же личность. В каждой конкретной ситуации и для разных групп людей деловой имидж должен быть им адекватен и складываться из возможно большего числа конкретных форм его выражения. Окружающим вас людям не безразлично, как вы смотрите, в какой мере знаете и соблюдаете правила и условности делового этикета, владеете искусством устной и письменной речи, из каких этических принципов исходите в своей деятельности, как используете средства и приёмы поведенческой техники и тактики, в какой мере проявляете заботу о собственном здоровье.

Культура одежды делового мужчины

Если вы спросите, что такое «деловой мужчина», вам вряд ли скажут что-то конкретное. Но если вы попросите описать, как он должен выглядеть, то подавляющее число ответов будет примерно начинаться так: «Это человек в костюме». Конечно, будут упомянуты и вежливость, и опрятность, подтянутый вид, и многие другие факторы. Но главным, неотъемлемым атрибутом его внешности практически единодушно и без запинки будет назван костюм. И это действительно так. Самая распространённая и наиболее признанная на сегодня одежда настоящих мужчин - это, несомненно, костюм. Можно с уверенностью сказать, что он стал «рабочей одеждой» современного делового человека во всех странах мира.

Культура одежды деловой женщины.

Для женщины, желающей добиться успеха в делах, очень важно помнить о своей внешности, более того, поставить её на службу. Деловая женщина не может прийти на работу просто в брюках и кофточке. В брючном костюме - может, а в обычной кофточке и брюках - не может, поскольку это одежда для дома. Деловая женщина никогда не придёт на работу сильно декольтированная, в платье без рукавов или в майке и без чулок. Во всём мире основная форма женской одежды для работы - это костюм. Платье можно позволить себе только в жару и только однотонное. В гардеробе деловой женщины должно быть две-три юбки, жакеты, две-три блузки. Менять

туалеты желательно часто, ведь одна и та же вещь, надеваемая каждый день, надоедает и «гасит настроение».

Деловую одежду отличают классический покрой и многофункциональность. Особенно ценен хороший вкус, который проявляется в умении подбирать для своей одежды ткани по структуре и расцветке. Так худеньким лучше всего шить или покупать одежду из лёгких «торчащих» тканей или из тканей с большим ворсом. Полным, наоборот, пойдут тяжёлые, «падающие» ткани. К тонким фигурам хорошо подходят ткани ярких расцветок с крупным рисунком, с поперечными или косыми полосами, в крупную летку, а также однотонные светлые ткани (белые, голубые, жёлтые и т.д.) с различными блестящими оттенками. Женщинам, имеющим полную фигуру, больше идут ткани с мелким рисунком, продольными полосками и однотонные ткани тёмных расцветок (чёрные, коричневые, красные). Такой подбор цветов и рисунков объясняется их световыми эффектами: в первом случае они как бы укрупняют фигуру, во втором - делают её тоньше.

Задание 1. Создать образ деловой женщины для встречи с выгодными клиентами. Утром она встречает клиентов в аэропорту и сопровождает их в гостиницу. После обеда назначена встреча с клиентами в центральном офисе компании, где состоятся деловые переговоры и подписание документов. На вечер назначен торжественный ужин в ресторане, в честь подписания контракта.

Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Новосибирск.

Время года: весна, апрель

Место работы: крупная компания, занимающейся поставками нефти.

Возраст: 28 лет

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 83 см.
- Размер одежды 52.
- Блондинка, длинные волосы
- Голубые глаза

Составляющие для образа:

- Верхняя одежда (необходимо сопровождать клиентов по городу);
- Одежда для деловых переговоров в офисе;
- Обувь;

- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для ужина в ресторане.

Задание 2. Создать образ деловой женщины для встречи с партнерами.

Утром она встречает партнеров у дверей здания, сопровождает в офис и там подробно рассказывает о работе своей туристической фирмы.

После деловой беседы сотрудница и партнеры выбирают несколько объектов, которые договариваются посетить в течение следующего дня.

На следующий день состоится встреча в ходе, которой необходимо посетить несколько туристических объектов, составить совместный план работы, а вечером в офисе в торжественной обстановке подписать деловое соглашение о сотрудничестве. Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Краснодар.

Время года: лето, июль

Место работы: крупная туристическая фирма

Возраст: 22 года

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 61 см
- Размер одежды 42
- Брюнетка
- Карие глаза

Составляющие для образа:

- Одежда для деловой беседы в офисе;
- Обувь;
- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для посещения туристических объектов;
- Одежда (и другие элементы) для торжественного подписания делового соглашения о сотрудничестве.

Используемое оборудование и материалы: бумага, цветные фломастеры, маркеры.

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с исходными данными задания;
2. Выполнение задания;
3. Защита выполненного задания.

Оформление отчета:

1. Наименование и цель работы.
2. Ответы на контрольные вопросы.
3. Наглядные изображения.

Форма защиты выполненной работы: устные ответы на контрольные вопросы. Рассказ о составляющих образа делового человека, согласно предоставленному заданию.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое имидж. Что такое деловой имидж?
2. Как создается имидж человека?
3. Как добиться расположения других людей?
4. Как обрести уверенность в себе?
5. Каковы общие требования этикета к культуре деловой одежды?
6. Каковы особенности внешнего вида деловых мужчин и женщин?

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

*для выполнения практических и самостоятельных работ студентами
строительно-политехнического колледжа
всех специальностей*

Составители:

Подписано к изданию _____.
Уч.-изд. л. _____