

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.06.2026 09:46:18
Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

Приложение № 2 к рабочей
программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Деловая культура
Закрытая часть

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.1. Деловой этикет	ОК 05, ОК 06, ОК 09

«Деловой этикет» Вопросы (письменно ответить).

- 1 Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
- 2 Что такое «добро» и «зло»?
3. Какие виды этикета вам известны?
4. Сформулируйте «заповеди делового этикета».
5. Что относят вербальному и невербальному общению?

Ключ к письменным вопросам по теме «Деловой этикет».

1. Происхождение терминов этика, мораль, нравственность. Этика относится к древнейшим наукам, и возникла на рубеже 5-4 вв. до н.э. Официально её родоначальником считается Аристотель. Он образовал понятие «Этический» (добродетельный), отсюда произошло название науки – этика. Слово этика происходит от древнегреческого слова этос – дом, очаг, (во времена Гомера, 7 в. до н.э.), а позднее: нрав, обычай, характер.

найдено на www.gumer.info

Мораль — традиционно сложившаяся система норм и правил поведения, которая определяется общественно принятыми понятиями о добре и зле, хорошем и плохом. Этика — идеология, изучающая понятия морали и нравственности. Существует и другое определение: этика — обобщённые нормы поведения и морали для определённой общественной группы или профессии.

2. Добро и зло — это категории этики, характеризующие моральное сознание. Именно через призму этих понятий можно оценить поступки любого человека.

Добро — это идеал, образец поступков и отношений между людьми, а также способ оценки, выражающий положительное значение поведения людей в его отношении к этому идеалу.

Зло — противоположность добра, это то, что стремится устранить и исправить мораль. Как противоположность добру зло разрушает взаимоотношения и сотрудничество людей, распространяет вражду между ними; препятствует развитию человеческих способностей.

В современном понимании в части добра обычно относят любовь, справедливость, счастье, добродетель, созидание. В части зла — разрушение, порок, умышленное причинение вреда, дискриминацию, унижение, акты не избирательного насилия.

3. Общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Светский или социальный этикет - это свод правил вежливости, демонстрирующих достоинство человека, его уважение собеседнику и к обществу.

Религиозный этикет - универсальные правила общения с представителями культа той или иной конфессии и нахождения в храмах.

Деловой этикет - это правила формального поведения в контексте бизнес-коммуникаций, которые включают проведение деловых встреч, презентаций, приемов, правила пользования визитными карточками, правила деловой переписки, правила обмена подарками и сувенирами, правила телефонных переговоров и т.д.

Воинский этикет - это свод уставных, формальных и общепринятых правил поведения военнослужащих в сфере их деятельности и коммуникаций.

Корпоративный этикет - это свод коммуникативных правил вежливого поведения, применяемых сотрудниками организации между собой и в отношениях организации с внешней средой.

4. Делайте все вовремя. Опоздания являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Закон Мерфи: все дела занимают больше времени, чем Вам кажется. А все помехи обязательно возникают, особенно когда на носу день сдачи.

· Никогда никому не рассказывайте того, что Вам приходится услышать о личной жизни сослуживца.

· Будьте любезны, доброжелательны и приветливы

- Думайте о других, а не только о себе, внимание должно проявляться к окружающим. Уважайте мнение других. Прислушивайтесь к критике и советам начальства
 - Одевайтесь, как положено первое впечатление складывается при первой встрече. Приглаживайтесь к людям
 - Говорите и пишите ясным языком. Тот, кто умеет четко выражать свои мысли, обладает большим преимуществом:
 - хороший язык изложения информации
 - не употреблять бранных слов
 - хорошие деловые манеры.
5. Вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь.
- Невербальное общение — это передача информации с помощью несловесных знаков, таких как позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.2 Профессиональная этика и этикет	ОК 05, ОК 06, ОК 09

Вопросы (письменно ответить)

1. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
2. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:
 - а) Кассир Сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».
 - б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

Ключ к письменным вопросам по теме «Профессиональная этика и этикет»

1. Профессиональная этика — это совокупность моральных правил, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.
Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей в трудовой сфере. Она реализуется через систему кодексов поведения, предписывающих определённый тип нравственных взаимоотношений между людьми.
Кодексы профессиональной этики не являются правовыми актами. Они содержат нравственно-этические нормы, к

2. а) В случае с кассиром Сбербанка, его действия не соответствуют нравственным требованиям, так как его отсутствие на рабочем месте вызвало задержку в обслуживании клиентов. Кассир должен был осознавать, что его обязанность - предоставить качественное обслуживание клиентам, а отлучившись с рабочего места, он нарушил это правило. При этом, хорошим шагом было его извинение перед клиентами, но все же его безответственное поведение вызвало негативные последствия для других. Для соответствия нравственным требованиям, работнику важно быть ответственным, дисциплинированным и уважительным к своим обязанностям и клиентам.

б) В ситуации с продавщицей в секции самообслуживания, мы видим более позитивный пример. Действия продавщицы соответствуют нравственным требованиям, так как она была спокойной, обратила внимание на покупательницу, которая была растеряна после инцидента с упавшей обувью. Продавщица поставила обувь на место и утешающе сказала, что это нормальное явление. Ее действия были эмпатичными и поддерживающими, она помогла справиться с ситуацией покупательнице. Для соответствия нравственным требованиям, работнику важно проявлять эмпатию, уважение и готовность помочь другим в сложных ситуациях.

Таким образом, для соответствия нравственным требованиям работникам в подобных ситуациях нужно проявлять ответственность, доброжелательность, эмпатию и уважение к клиентам, следить за своим поведением и действиями, чтобы не создавать негативных последствий для других.

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.3. Имидж делового человека	ОК 05, ОК 06, ОК 09

«Имидж делового человека». Вопросы (письменно ответить)

1. Что вы понимаете под понятием «имидж»?
2. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
3. Что означает «быть элегантным»?

Ключ к письменным вопросам по теме «Имидж делового человека».

1. Имидж - сформировавшийся образ делового человека, подчеркивающие ценностные качества человека, которые делают его привлекательным в глазах других людей. Обретение привлекательного имиджа не является самоцелью, но составляет важную часть профессиональных качеств делового человека, поскольку от имиджа часто зависит готовность людей к сотрудничеству.

2. Деловой этикет предусматривает несколько правил ношения костюма.

Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Исключения - пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но они не принадлежат к деловой одежде. Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука.

Рубашка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантным, если её манжеты видны из-под рукавов пиджака примерно на 1,5 - 2 см. Лучше всего подобрать рубашку, на которой нет нагрудных карманов.

Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части. Завязанный галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимы по своему назначению.

Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке.

Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространённые цвета - тёмно-синий, тёмно-серый, чёрный

Не надевайте пёстрых рубашек.

Носите не слишком яркие галстуки без броских узоров. Галстук должен быть светлее костюма и темнее рубашки.

Не допускайте несовместимости узоров деталей вашей одежды.

Всегда надевайте носки тёмных расцветок.

Несколько простых советов:

Светлые костюмы носите днём, тёмные - вечером. Галстук к вечернему костюму лучше всего подбирать из натурального или искусственного шёлка.

В официальной обстановке пиджак должен быть застёгнут. Полностью расстегнуть его пуговицы можно во время ужина или сидя в кресле театра. Вставая, необходимо застегнуть пиджак на верхнюю пуговицу.

Всегда держите выходной костюм в полном порядке. Это же относится к обуви, носкам, запонкам.

Не стремитесь угнаться за модой. Лучше выглядеть не модно, но хорошо, чем модно и плохо.

Имейте при себе два носовых платка. Первый, "рабочий", должен находиться в кармане брюк. Второй - всегда абсолютно чистый - во внутреннем кармане пиджака.

3. Быть элегантным означает:

Иметь изысканный, изящный вид и манеры. Человек одет просто, строго, но со вкусом, и держится с изяществом.

Выражать цивилизованную красоту. Характеризуется благородной простотой, спокойствием, расслабленностью, строгостью и плавностью.

Быть образованным и культурным. Элегантный человек умеет выбирать из увиденного и услышанного ту «изюминку», которая делает его таковым.

Элегантными могут быть предмет одежды, ресторан, кафе, аромат духов или какой-либо другой объект, который хорошо сочетается с окружающим и вызывает приятные ощущения.

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.4. Деловая беседа.	ОК 05, ОК 06, ОК 09

«Деловая беседа». Вопросы (письменно ответить)

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.

Ключ к письменным вопросам по теме «Деловая беседа».

1. Деловая беседа не может проходить спонтанно, потому что организация сотрудничества требует точных формулировок и взвешенного подхода к реализации намеченной цели.

Спонтанная беседа усложняет процесс обсуждения взаимовыгодных условий договора.

2. Структура деловой беседы:

Подготовка к деловой беседе

Установление места и времени встречи

Начало беседы: вступление в контакт

Постановка проблемы и передача информации

Аргументирование

Опровержение доводов собеседника

Анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников

Принятие решения

Фиксация договоренности

Выход из контакта

Анализ результатов беседы, своей тактики общения. Рассмотрим кратко каждый из этапов

3. Многогранность задачи начального этапа деловой беседы заключается в следующем:

Установление контакта с партнёром. Важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения.

Создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения. Например, доброжелательная атмосфера встречи зависит от пунктуальности и готовности встретить гостя у дверей кабинета.

Привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме. Первые фразы и вопросы, которые могут не иметь прямого отношения к теме разговора, помогают ободрить собеседника и расположить его к себе.

Таким образом, начальный этап беседы влияет на весь её дальнейший ход и определяет отношение собеседника к инициатору и к самой беседе.

4. Несколько приёмов, которые помогают партнёру чувствовать себя уверенно:

Установить визуальный контакт. Это поможет собеседнику почувствовать доверие и произвести впечатление уверенного в себе человека.

Чётко формулировать и озвучивать свои потребности и ожидания. Решительный собеседник знает, что ему нужно, поэтому прямо заявляет об этом.

Задействовать правильный язык тела. Важно поддерживать энергичный, решительный и расслабленный язык тела, следить за своей осанкой.

Давать простые ответы. Стоит использовать в ответах меньше слов, чтобы реплики не звучали неуверенно.

Улыбаться. Улыбка располагает к сотрудничеству и делает разговор более приятным.

Найти что-то общее. Заранее нужно узнать об общих знакомых и общих интересах и невзначай упоминать их в разговоре. Это позволит установить взаимопонимание и разрядить обстановку.

5. Основная сущность заключительного этапа деловой беседы заключается в принятии окончательного решения.

Решение должно излагаться ясно, четко и убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч.

На этом этапе также рекомендуется поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества.

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика	
Тема 1.5. Культура телефонного общения	ОК 05, ОК 06, ОК 09

«Культура телефонного общения». Вопросы (письменно ответить)

1. Как пригласить к телефону коллегу?
2. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
3. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

Ключ к письменным вопросам по теме «Культура телефонного общения».

1. Правильней пригласить коллегу к телефонному разговору, обратившись по имени-отчеству. В случае, если коллега отсутствует, нужно попросить собеседника представиться, записать его данные и номер телефона (если что-то срочное) или же попросить его перезвонить через некоторое время.

2. Во время телефонного разговора нельзя делать следующее:

Употреблять напитки и пищу.

Жевать жевательную резинку.

Использовать нецензурные, просторечные, жаргонные выражения, слова «паразиты», грубые слова и высказывания.

Отрицательно отзываться о компании, сотрудниках и действиях клиента.

Провоцировать конфликт и обвинять клиента.

Отвлекаться на посторонние предметы и разговоры.

Перебивать и поправлять собеседника.

Создавать посторонние шумы.

«Завешивать» клиента и оставлять его более чем на 1 минуту.

Разглашать конфиденциальную информацию.

3. Служебный телефон не рекомендуется использовать для личных разговоров по следующим причинам:

Это может мешать выполнению трудовых обязанностей. Например, разговор по телефону может создавать риск наступления угрозы людям или отвлекать от непосредственной работы с клиентами.

Работодатель вправе установить запрет на личные разговоры. Согласно статье 8 Трудового кодекса, он может сделать это в локальном нормативном акте, например, в правилах внутреннего трудового распорядка. За нарушение запрета к сотруднику могут применить меры дисциплинарной ответственности (замечание, выговор, увольнение).

Рабочий телефон — это средство связи, а не общения. Приёмная — это зона конфиденциальной информации. Занимать рабочий телефон надолго, кроме случаев острой необходимости, неэтично.

Тест по разделу **Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика.**

На выполнение заданий отводится 30 минут.

Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе.

Количество правильных ответов:

Выберите все правильные ответы.

85-100% - отлично,

70-84% - хорошо,

50-69% - удовлетворительно,

0-49% - неудовлетворительно.

Задание	Ключ	Компетенции
1. Выберите один вариант ответа. Деловое общение - это:	1	ОК 05, ОК 06, ОК 09

1) общение, при котором учитывают особенности личности, но при этом доминируют интересы дела, 2) общение между родственниками, друзьями, когда степень близости коммуникантов очень велика, 3) общение, в процессе которого используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия и т. д., скрывающие истинные намерения собеседников, 4) общение, направленное на извлечение односторонней выгоды.		
2. Выберите один вариант ответа. К нормам делового этикета не относится: 1) скромность, 2) щедрость, 3) пунктуальность 4) вежливость.	2	ОК 05, ОК 06, ОК 09
3. Выберите один вариант ответа. К особенностям делового общения не относится: 1) общение на основе деловых интересов, 2) наличие высшего образования у всех участников коммуникации, 3) направленность общения на повышение качества деятельности, 4) регламентированность.	2	ОК 05, ОК 06, ОК 09
4. Выберите один вариант ответа. Какое из данных толкований наиболее точно соответствует понятию «имидж делового человека»? 1) косметика, костюм, дорогие аксессуары, 2) целенаправленно сформированный образ, 3) индивидуальный стиль, 4) авторитет.	2	ОК 05, ОК 06, ОК 09
5. Выберите один вариант ответа. К слагаемым имиджа делового человека не относится: 1) внешний вид, 2) актерские данные, 3) поведение, 4) речевая культура.	2	ОК 05, ОК 06, ОК 09
6. Выберите один вариант ответа. Какая из приведенных характеристик не относится к слагаемым положительного речевого имиджа? 1) богатая лексика, 2) бурная жестикуляция, 3) четкая дикция, 4) доброжелательная интонация	2	ОК 05, ОК 06, ОК 09
7. Выберите один вариант ответа. Какое выражение	4	ОК 05, ОК 06,

не подходит для сферы делового общения? 1) Простите, я не совсем понял Вас. 2) Вы ошиблись номером, перезвоните. 3) Слушаю Вас. 4) Хочется с Вами поболтать пару минут.		ОК 09
8. Выберите один вариант ответа. Предметом этики деловых отношений является: 1) деятельность по эффективному достижению нравственной цели; 2) нравственность в деловой сфере; 3) механизмы функционирования общества в рамках делового общения. 4) регулятор деловых отношений.	3	ОК 05, ОК 06, ОК 09
9. Выберите один вариант ответа. Предметом изучения деловой этики не является: 1) взаимоотношения коллектива и общества; 2) качества личности специалиста; 3) взаимоотношения специалиста и объекта его деятельности; 4) индивидуальные особенности человека.	4	ОК 05, ОК 06, ОК 09
10. Выберите один вариант ответа. Деловой этикет – это... 1) применение этических принципов к деловым ситуациям; 2) формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности; 3) общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе; 4) установленный порядок поведения где-либо.	1	ОК 05, ОК 06, ОК 09
11. Выберите один вариант ответа. Одна из функций делового этикета: 1) является одним из главных "орудий" формирования имиджа; 2) регулирует поведение людей в соответствии с требованиями морали; 3) ориентирует человека в мире окружающих его культурных ценностей; 4) позволяет человеку оценивать и по возможности оправдывать свое поведение с помощью нравственной мотивации.	2	ОК 05, ОК 06, ОК 09
12. Выберите один вариант ответа. Профессиональная этика – это: 1) совокупность правил, регулирующих отношения, которые возникают в процессе делового общения; 2) совокупность материальных ценностей;	1	ОК 05, ОК 06, ОК 09

3) совокупность моральных стандартов; 4) совокупность правил поведения предпринимателей.			
13. Выберите один вариант ответа. Кто впервые использовал понятие «этика»: 1) Сократ; 2) Платон; 3) Аристотель; 4) Конфуций.		3	ОК 05, ОК 06, ОК 09
14. Выберите один вариант ответа. Какой принцип не является принципом деловой этики? 1) честность, порядочность, пунктуальность, ответственность; 2) уважительное, тактичное, корректное отношение к окружающим; 3) соблюдение культуры речи; 4) выбор любых средств для достижения поставленных целей.		4	ОК 05, ОК 06, ОК 09
15. Установите соответствие между принципами деловой этики и их содержанием:		1-б, 2-а, 3-г, 4-в	ОК 05, ОК 06, ОК 09
Принцип деловой этики	Содержание принципов деловой этики		
1. Соблюдение конфиденциальности	а) инициативное проявление доброй воли и оказание безвозмездной помощи нуждающимся членам общества.		
2. Благотворительность	б) сохранение в тайне только о добросовестном и законопослушном поведении.		
3. Экологический принцип	в) отношение к работе как «служению» своему делу и обществу в целом.		
4. Профессионализм	г) ненанесение ущерба природе		

Текущий контроль по теме «Психологические стороны делового общения»

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.1. Общение	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Общение — основа человеческого бытия». Вопросы (письменно ответить)

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Какие виды общения вам известны?
4. Какие формы общения вам известны?
5. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
6. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
7. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?

Ключ к письменным вопросам по теме «Общение».

1. Общение — это процесс взаимодействия между людьми, в результате которого происходит обмен информацией.

Наличие членораздельной речи позволило человеку создать языки, которые и стали основным средством общения.

Социальная деятельность человека построена на общении с другими людьми. Мы передаём информацию собеседнику и одновременно с этим должны получать и воспринимать информацию от него.

Общение можно назвать сложной деятельностью, так как оно включает в себя разные процессы, действующие как логика, так и чувства.

Человек учится общаться в процессе социализации и овладевает навыками коммуникации. Благодаря социальной природе человека общение становится для него естественным процессом.

Умение слушать других людей является основой общения.

Если каждый в процессе общения будет пытаться разговаривать только сам и доказывать свою точку зрения, то конструктивного общения не получится.

Общение необходимо для того, чтобы поделиться мыслями, узнать новое, получить новые навыки. Поэтому важно не просто слушать, что тебе говорят, но и слышать, то есть понимать суть того, о чём тебе пытается человек сказать.

Также следует обращать внимание на невербальные признаки общения.

2. Основная задача делового общения заключается в продуктивном сотрудничестве, стремлении к сближению целей, установлению и улучшению партнерских отношений.

Деловое общение — это предметно-целевая деятельность, которая направлена на организацию и оптимизацию определённого вида предметной деятельности.

3. Можно выделить несколько основных видов общения.

1. Когнитивное. Люди общаются для того, чтобы обмениваться данными. К примеру, учитель общается с учеником. Это происходит с целью обмена информацией и получения новых данных.

2. Эмоциональное. Люди общаются ради того, чтобы получить некие эмоции.

3. Материальное. Общение ради получения выгоды или услуг. Так общаются продавец и покупатель, начальник и подчиненный.

4. Мотивационное. Происходит для мотивации, побуждения к какому-либо действию. Когда кто-то кого-то подбадривает, стимулирует.

4. Существуют следующие формы общения:

Прямое общение — естественный контакт лицом к лицу при помощи вербальных (речевых) и невербальных (жесты, мимика) средств, когда информация лично передаётся одним из участников другому.

Косвенное общение — включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение — осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и пр.

Опосредованное общение — неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

5. Действие - это акт деятельности, событие.

Взаимодействие - это взаимная деятельность, т. е. деятельность одного субъекта влияет на второго, а деятельность второго, соответственно, на первого.

Действие порождает взаимодействие.

6. Транзакционный анализ — это психологическая модель, которая служит для описания и анализа поведения человека как индивидуально, так и в составе групп.

Согласно транзакционному анализу, в каждом человеке можно выделить три эго-состояния:

Родитель — содержит установки и поведение, перенятые извне, в первую очередь — от родителей.

Взрослый — не зависит от возраста личности. Ориентирован на восприятие текущей реальности и на получение объективной информации.

Ребёнок — содержит все побуждения, которые возникают у ребёнка естественным образом. Также содержит запись ранних детских переживаний, реакций и позиций в отношении себя и других.

Во время общения (обмена транзакциями) эго-состояния человека взаимодействуют с эго-состояниями его партнёра по общению.

7. Наиболее распространёнными формами взаимодействия являются:

Кооперация (от латинского слова — сотрудничество). Предусматривает совместное достижение целей.

Конкуренция (от латинского слова — сталкиваюсь). Предполагает создание затруднений и препятствий в достижении целей.

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.2. Психологические аспекты общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Психологические аспекты общения». Вопросы (письменно ответить)

1. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
4. Для чего нужны «техники общения»?
5. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
6. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.

Ключ к письменным вопросам по теме «Психологические аспекты общения».

1. Чтобы действительно понять и воспринимать информацию, нужно не просто слушать, а активно слышать, т.е. обращать внимание, понимать и улавливать смысл и значимость звуков или слов.

2. Рефлексивное слушание предполагает, что если собеседник уже высказался, то необходимо повторить главные пункты его монолога своими словами и поинтересоваться, то ли он имел в виду.

Это обеспечивает защиту от неясностей и недопонимания. Рефлексивное слушание является объективной обратной связью с говорящим, используемой в качестве контроля точности восприятия услышанного.

3. Приёмы рефлексивного слушания:

Выяснение — обращение к говорящему за уточнением.

Перефразирование — формулировка той же мысли иначе.

Отражение чувств — акцент делается на отражении слушающим чувств, выраженных говорящим, его эмоционального состояния, установок.

Резюмирование — подытоживание основных идей и чувств говорящего.

4. Техника общения — это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы — предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное. Техника общения. Техника — это то, с чего можно начать общение. Благодаря технике, мы можем развивать базовые социальные навыки, необходимые для эффективного общения.

5,6. Темперамент — это совокупность индивидуальных особенностей: общей подвижности и эмоциональной возбудимости.

Выделяют четыре типа темперамента:

Сангвиник. Энергичный, любит быть в центре внимания и легко находит контакт с людьми, но обладает низкой чувствительностью. Сангвиники обычно активно жестикулируют, быстро двигаются и громко смеются.

Холерик. Решительный, целеустремлённый и энергичный человек. Часто проявляет лидерские качества и ставит перед собой амбициозные цели.

Флегматик. Обычно спокоен, стабилен и сдержан в своих эмоциях. Обладает огромным запасом терпения и спокойно переносит стрессовые ситуации.

Меланхолик. Очень чувствительная и эмоциональная личность. Склонна к рефлексии, самоанализу и размышлениям о смысле жизни.

Редко встречаются «чистые» типы темперамента, обычно у человека доминирует один набор черт, к которому примешиваются другие особенности.

Важно отметить, что темперамент не стоит путать с характером: это разные понятия. Характер может меняться с возрастом и под воздействием, например, стресса, а темперамент зависит от типа психики, который не меняется.

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.3. Особенности делового общения делопроизводителя	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Особенности делового общения делопроизводителя». Вопросы (письменно ответить)

1. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
2. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.
3. Назовите роль психологии в повышении культуры общения

Ключ к письменным вопросам по теме «Особенности делового общения делопроизводителя».

1. Всего в классификации представлено 9 «абстрактных типов» собеседников:

«Вздорный человек («нигилист»)

«Позитивный» человек

«Всезнайка»

«Болтун»

«Трусишка»

Хладнокровный, неприступный собеседник

«Незаинтересованный собеседник»

«Важная птица»

3. Роль психологии в повышении культуры общения заключается в том, что она помогает:

Понимать процесс коммуникации. Психология изучает вербальные и невербальные формы взаимодействия, язык общения и мастерство убеждения, рассматривает разнообразные инструменты общения.

Устранять барьеры в процессе общения. Люди не только устанавливают друг с другом контакты, но и объединяются для создания одного продукта, воплощения общей идеи, реализации одних и тех же задач.

Разрешать конфликты. Для результативной работы и комфортного климата в группе людей важно научиться слышать другого, находить точки соприкосновения, договариваться.

Учитывать культурную среду. Культурные различия могут влиять на способ восприятия информации, поэтому необходимо быть внимательным и уважительным к культурным аспектам.

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.4 Конфликты в деловом общении	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Конфликты в деловом общении». Вопросы для письменного контроля.

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

Ключ к письменным вопросам по теме «Конфликты в деловом общении».

1. Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — это социальный тип взаимодействия, противоборство сторон, обусловленное противоречием интересов, ценностей и целей.

Субъектами конфликта могут выступать отдельные люди, политические, этнические, религиозные и другие социальные группы, организации, государства и коалиции государств.

- 2 а) Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить, — это конфликт между группой и личностью. 12 Он проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.
б) Руководитель не оценил работу подчинённого и этим обидел его, — это внутриличностный конфликт. Он возникает из-за состояния неудовлетворённости человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.
в) При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров, — это межличностный конфликт. Он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.
3. Да, существует. В споре рождается истина Конфликт и его решение. Почти разные вещи. Конфликт может появиться по разным причинам. Но в любой ситуации есть решение. Нужно просто подумать, или попросить совет у родных и близких. Главное не нервничать, держать себя в руках и не сдаваться.

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения	
Тема 2.5. Поведение в конфликте.	ОК 01, ОК 02, ОК 04

«Поведение в конфликте». Вопросы для письменного контроля.

1. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
2. Какая стратегия характерна для вас?
3. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
4. Что запрещено в конфликте?

Ключ к письменным вопросам по теме «Поведение в конфликте».

1. Существуют следующие стратегии поведения в конфликтах:

Приспособление. Разрешение конфликтной ситуации «в ущерб себе» под реальным или вымышленным давлением второй стороны.

Уход. Полное игнорирование или избегание противодействия.

Соперничество. Разновидность конкуренции, при которой каждая из сторон конфликтной ситуации использует все доступные инструменты для достижения собственных целей.

Компромисс. Стороны в результате переговоров приходят к взаимовыгодному завершению конфликтной ситуации на основе совместных уступок.

Сотрудничество. Наиболее оптимальный вариант поведения. Вместо разрешения текущего спора выбираются такие условия взаимодействия, которые помогут в дальнейшем эффективном удовлетворении интересов каждой из противодействующих сторон.

3. Несколько правил поведения в конфликтной ситуации, которые можно взять на вооружение:

Сохранять доброжелательный настрой. Это поможет снизить напряжение ситуации.

Контролировать свои эмоции. Чрезмерная эмоциональность мешает конструктивному разговору и решению проблемы.

Дать оппоненту выговориться. На начальном этапе конфликта важно больше слушать, чем говорить.

Говорить тише. Это снижает градус дискуссии и направляет её в более спокойное русло.

Выяснять суть претензий. Проявить искренний интерес и спокойно задавать уточняющие вопросы, чтобы разобраться в проблеме.

Не переходить на личности. В конфликте необходимо оставаться на уровне проблемы, а не переходить на личности.

Искать компромиссы. Чтобы найти решение проблемы, которое будет удовлетворять обе стороны.

Извиниться, если это необходимо. Если вы понимаете, что были не правы, не стесняйтесь извиниться.

Подтверждать договорённости. Когда конфликт будет исчерпан, озвучить условия компромисса и получить подтверждение зачинщика ссоры.

4. В конфликте запрещено следующее:

критиковать партнёра и приписывать ему низменные или плохие намерения;

демонстрировать знаки своего превосходства;

обвинять и приписывать ответственность только партнёру;

игнорировать интересы партнёра по общению;

видеть всё только со своей позиции;

уменьшать заслуги партнёра и его вклад в общее дело;

преувеличивать свои заслуги;

раздражаться, кричать и нападать;

задевать «болевы точки» и уязвимые места партнёра;

обрушивать на партнёра множество претензий.

В конфликтной ситуации важно помнить о соблюдении вежливости и тактичности.

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.
--

ОК 01, ОК 02, ОК 04

Тест по теме «Психологические стороны делового общения»

Задание	Ключ	Компетенции
1. Выберите один верный вариант ответа. К коммуникативным барьерам не относятся: 1) неприязнь к партнеру; 2) религиозная принадлежность; 3) дефекты речи; 4) внешняя обстановка.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04
2. Выберите один верный вариант ответа. К вербальным средствам общения относятся: 1) паузы; 2) тембр; 3) слова; 4) интонация.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04
3. Как называется позиция, при которой собеседники сидят по одну сторону стола: а) соревновательно-оборонительная позиция; 2) позиция непринужденного общения; 3) позиция сотрудничества; 4) независимая позиция.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04
4. Выберите один верный вариант ответа. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от 1 до 3 метров: 1) публичная зона; 2) личная зона; 3) социальная зона; 4) интимная зона.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04
5. Выберите один верный вариант ответа. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза: 1) все время разговора; 2) 2/3 времени разговора; 3) половину времени разговора; 4) иногда.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04
6. Выберите один верный вариант ответа. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит: 1) он готов внимательно Вас слушать; 2) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован; 3) ему неинтересна тема беседы, он не согласен с Вами; 4) ему просто некуда девать руки.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04
7. Выберите один верный вариант ответа. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04

1) скуку; 2) гордость; 3) печаль; 4) досаду.		
8. Выберите один верный вариант ответа. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании? 1) постукивание по столу пальцами; 2) потирание ладоней; 3) руки в боки на пояснице; 4) почесывание шеи.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04
9. Выберите один верный вариант ответа. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам: 1) свою неприязнь; 2) свое желание Вас ударить; 3) свою неуверенность; 4) свое расположение к Вам.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04
10. Выберите один верный вариант ответа. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно: 1) неуверенный в себе человек, все копирует; 2) нервничает, взволнован; 3) хочет поскорее расстаться с Вами; 4) расположен к Вам, согласен с Вами.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04
11. Выберите один верный вариант ответа. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову: 1) он устал, хочет расслабиться; 2) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство; 3) он открыт для равноправного диалога; 4) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04
12. Выберите один верный вариант ответа. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит: 1) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного; 2) он выигрывает время для раздумий; 3) он сдерживает свою реакцию неодобрения; 4) он не уверен в себе, замкнут.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04
13. Выберите один верный вариант ответа. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что: 1) он пытается себя сдерживать, контролировать; 2) он чувствует свое превосходство; 3) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен; 4) он оценивает Ваши слова.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04
14. Установите соответствие между жестами их значениями:	1-в, 2-г, 3-б,	ОК 01, ОК 02,

<table><tr><td>1. Жесты открытости</td><td>а) рука прикрывает рот</td></tr><tr><td>2. Жесты защиты</td><td>б) рука у щеки</td></tr><tr><td>3. Жесты оценки</td><td>в) расстегивание пиджака</td></tr><tr><td>4. Жесты скрытности</td><td>г) скрещивание рук</td></tr></table>		1. Жесты открытости	а) рука прикрывает рот	2. Жесты защиты	б) рука у щеки	3. Жесты оценки	в) расстегивание пиджака	4. Жесты скрытности	г) скрещивание рук	4-а	ОК 04
1. Жесты открытости	а) рука прикрывает рот										
2. Жесты защиты	б) рука у щеки										
3. Жесты оценки	в) расстегивание пиджака										
4. Жесты скрытности	г) скрещивание рук										
15. Выберите один верный вариант ответа. Каково влияние невербальной коммуникации в общении? 1) 20%; 2) 40%; 3) 70%; 4) 85%.		3	ОК 01, ОК 02, ОК 04								

Итоговая аттестация (дифференцированный зачет в виде устного опроса)

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Соотношение понятий «мораль», «нравственность», «этика».

Ответ: Мораль — это система неформальных норм, регулирующих поведение человека с помощью общественного мнения. Она отражает должное поведение и идеалы.

Нравственность отражает проявление моральных принципов и ценностей отдельной личности. Это характеристика человека, которая отражает реальное соблюдение норм морали на практике.

Этика — это философская наука, изучающая проблемы морали и нравственности. Она исследует роль и место морали в системе социальных норм, анализирует структуру морали и её развитие, предлагает пути разрешения возникающих кризисов морали. Таким образом, нравственность относится к индивидуальным убеждениям и ценностям, в то время как мораль — к общепринятым правилам и нормам поведения в обществе.

2. Вербальное общение. Коммуникативные барьеры.

Ответ: Вербальное общение — это процесс двустороннего речевого обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Оно осуществляется с помощью речи (письменной и устной).

Коммуникативные барьеры, которые могут возникнуть в вербальной коммуникации, делятся на несколько групп:

Логические. Возникают у партнёров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнёра, они общаются на уровне понимания или непонимания.

Стилистические. Форма информации не согласуется с её содержанием. Такую речь тяжело воспринимать и понимать.

Семантические (смысловые). Возникают из-за разницы в восприятии языка и словоформ из-за разности культур, религиозных особенностей, наличия нескольких значений у одного слова.

Фонетические. Возникают из-за особенностей дикции, произношения, ударений, пауз и т. д. Сюда же относится речь на иностранном языке или диалектные и словесные акценты.

3. Невербальное общение. Виды невербального общения.

Ответ: Невербальное общение — передача информации без слов с помощью жестов, интонаций, мимики, зрительного контакта.

Виды невербального общения:

Кинесика. Язык тела, включающий жесты, движения головы и туловища, осанку, зрительный контакт и движения глаз.

Такесика. Общение через прикосновения: рукопожатия, объятия, поцелуи, похлопывания.

Сенсорика. Вид невербальной коммуникации, основанный на взаимодействии человека и окружающей среды при помощи органов чувств: обоняния, вкуса, слуха.

Вокалика (паралингвистика). Вокальные качества речи, которые придают дополнительные оттенки произносимым словам.

Проксемика. Вид коммуникации, основанный на дистанции, которую человек предпочитает держать между собой и другими людьми.

Хронемика. Вид невербального общения, основанный на том, как человек относится к своему и чужому времени.

4. Этикет приветствий и представлений.

Ответ: Этикет приветствий и представлений — совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям. Одно из условий успеха — это создание в глазах партнера образа уверенного в себе человека, умеющего вести себя в обществе, не вызывая своими поступками недоумения и пренебрежительной усмешки, не ставя под сомнение ценности другой личности, не создавая ситуаций неловкости и двусмысленности.

5. Понятия «профессиональная этика», «деловая этика».

Ответ: Профессиональная этика — это совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности.

Деловая этика — это совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов. Она определяет поведение и практическую деятельность профессионалов бизнеса.

6. Профессиональная этика и этикет

Ответ: Профессиональная этика – это совокупность нравственных норм, которые регулируют взаимоотношения людей в трудовой деятельности и отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу. В современном обществе личностные качества индивида начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности. Всё это определяет исключительную актуальность вопросов, составляющих содержание профессиональной этики.

Профессиональный этикет - нормы поведения в деловой (трудовой, профессиональной) сфере. Этикет - совокупность норм и правил поведения в обществе. Профессия – род трудовой деятельности, требующей определенной подготовки человека, владеющего комплексом специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки... Профессионализм Компетентность Отношение к труду Ответственность за результат.

7. Обратная связь в деловом взаимодействии.

Ответ: Обратная связь представляет собой процесс, посредством которого руководитель передает свои представления или ощущения относительно поведения сотрудника. Составляющая часть этого процесса - обмен мнениями и наблюдениями о ходе работы, а также информация, которую работник получает о результатах своей деятельности.

Эффективная обратная связь помогает оптимизировать несколько аспектов работы внутри организации.

8. Имиджи и его составляющие.

Ответ: Имидж (от англ. image ['imɪdʒ] — «образ», «изображение», «отражение») — совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом.

К числу основных составляющих имиджа можно отнести общую известность и репутацию, скорость реагирования на изменения запросов потребителей, инновационный потенциал и его реализацию, престиж производимых продуктов, рекламную политику, уровень развития и характер зарубежных связей, финансовую обеспеченность (устойчивость), конкурентный статус. Каждый из элементов характеризуется определенными критериями и показателями.

9. Одежда и аксессуары делового мужчины.

Ответ: Одежда делового мужчины включает:

Костюм. В гардеробе должно быть не менее трёх комплектов для разных случаев. Предпочтительные оттенки — чёрный, серый, синий, коричневый и бежевый.

Рубашку. Она должна быть из натуральных материалов, с длинными рукавами и твёрдыми манжетами, выглядывающими из-под рукавов пиджака на 1,5–2 см.

Обувь. Строгие течения делового стиля предполагают классическую обувь на шнуровке. В случае переговоров или деловых встреч предпочтение стоит отдавать оксфордам или дерби. Для ежедневного образа подойдут монки (ботинки с пряжками) или пенни-лоферы.

Аксессуары делового мужчины включают:

Галстук. Можно выбрать яркие расцветки, с рисунками в виде диагональных полос, плетением «шашечки» и даже растительными мотивами.

Платок паше. Он может быть однотонным в цвет сорочки или контрастировать с ней, гармонировать с цветом галстука.

Наручные часы. Для этого существуют специальные костюмные модели — дорогие, лаконичные по виду часы без дополнительных украшений.

Ремень. Он должен иметь лаконичный дизайн, желательно, чтобы цвет и материал пряжки соотносился с зажимом для галстука.

Портфель. Его выбирают из натуральной кожи лаконичного дизайна.

10. Одежда и аксессуары деловой женщины.

Ответ: Одежда деловой женщины может быть представлена в разных стилях в зависимости от требований дресс-кода:

Business Formal (формально деловой). Одежда из однотонных тканей, предпочтительно шерстяных. Обязательны несколько видов костюмов (жакет с юбкой, платьем, брюками), блузы белого цвета, длина юбки или платья — не выше колена, брюки прямого кроя полуприлегающего силуэта, длинные рукава независимо от сезона, матовые колготки телесных оттенков, туфли-лодочки на каблуке средней высоты.

Modern Business (деловой управленческий). Стиль с небольшим количеством требований, допускающий некоторые проявления индивидуальных предпочтений. Для него характерны цветовое разнообразие и сдержанные рисунки на ткани, наличие жакета или жилета, одежда средней длины, блузы из шёлковых, хлопчатобумажных тканей, в летнюю жару допускаются короткие рукава, обязательно наличие колготок, естественные цвета в макияже и маникюре, волосы могут быть распущенными (по ситуации).

Business Casual (неформально деловой). Нетребовательный и свободный стиль. В нём допускаются джинсы, леггинсы, шорты, мини-юбки, изделия из кожи, в том числе верхняя одежда (пальто, плащи, куртки), открытая, спортивная или пляжная обувь.

Аксессуары деловой женщины могут включать:

Тонкие шарфы, шейные платки, галстуки, воротники-банты.

Бижутерию хорошего качества. Допускаются подвески, некрупные бусы, браслеты, кольца и серьги.

Сумочки из натуральных видов кожи или замши. Модели строгих форм удобны для переноса документации — портфели, саквояжи, планшеты.

При выборе аксессуаров важно не переусердствовать с количеством предметов и цветом.

11. Речевой этикет в деловом общении.

Ответ: Речевой этикет в деловом общении — это система предписываемых обществом устойчивых формул общения, правил речевого поведения и норм использования средств языка в определённых условиях.

Общие правила речевого этикета в деловом общении:

равное, доброжелательное, вежливое отношение к собеседнику, отсутствие в речи ярко выраженных отрицательных или положительных эмоций и категоричных суждений;

минимальное использование местоимения «я»;

отказ от навязывания собственного мнения, неуместной настойчивости при уже полученном отрицательном решении;

выбор тем для общения уместных в данной конкретной ситуации и с учётом того, насколько собеседник расположен к их обсуждению и понимает их;

демонстрация внимания, заинтересованности в предложенной собеседником теме, поддержание разговора краткими замечаниями по его теме;

изложение сути кратко и логично, отслеживание соответствия сделанных выводов и изначальному посылу обсуждения, чтобы сохранялась причинно-следственная связь;

уважение ко времени и терпению собеседника, не нужно забывать о том, что период максимального смыслового восприятия и концентрации внимания у людей ограничен;

выбор языковых средств с учётом выбранной тональности произносимого и той ситуации, в которой происходит деловое общение;

контроль невербальных сигналов коммуникации — жестов, мимики, поз.

Речевой этикет в деловом сообщении используется для оформления разных по жанру, иногда совершенно противоположных по смыслу, сообщений:

приветствие и прощание;

поздравление и похвала;

благодарность, извинение и рекламация;

выражение согласия и отказ, возражение.

12. Культура телефонного общения

Ответ: Культура телефонного общения включает следующие правила:

Начинайте разговор с приветствия и представления, а заканчивайте — прощанием.

Адресно уточняйте, кто у телефона. Если не он, вежливо попросите позвать, уточнив, кто спрашивает.

Экономьте время собеседника. Объяснять цель звонка следует быстро, внятно, по заранее составленному шаблону.

Говорите чётко, не «глотаю» слова и не торопясь. Звонящий не видит вас и не может следить за выражением вашего лица.

Не повышайте голос. Только нормальный тон способен удерживать уровень стресса при общении на минимальном уровне.

Не пейте, не ешьте и не жуйте жевательную резинку во время разговора — это грубо и непрофессионально.²

Говорите грамотно, не ругайтесь и избегайте сленговых слов и неуместных выражений.

Другие рекомендации по культуре телефонного общения также включают:

Предварительную договорённость о часах звонков. Малоизвестным людям лучше не звонить в выходные дни, если это не было оговорено заранее.

Интерес к удобству собеседника. Если нет — уточняйте, через какое время разговор будет удобен.

Корректное прерывание беседы. Если что-то отрывает вас от телефона, извинитесь, коротко назовите причину, назовите время повторного звонка и уточните, сможет ли собеседник его принять.

Соблюдение правил телефонного этикета демонстрирует не только деловой профессионализм, но и общую культуру, образованность.

13. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.

Ответ: Основные этические принципы общения, используемые при деловом общении, включают:

Вежливость и уважение. Учитывать интересы других людей, вежливо и уважительно общаться с коллегами, клиентами и партнёрами.

Эмпатия. Ставить себя на место клиента или коллеги, чтобы лучше понять их и найти с ними общий язык.

Пунктуальность. Соблюдать сроки сдачи рабочих заданий и вовремя приходить на встречи.

Ответственность. Соблюдать все обязательства и выполнять работу на должном уровне.

Открытость и честность. Быть честным и открытым в деловых отношениях, делиться информацией и не использовать должность для личной выгоды.

Толерантность. Не осуждать коллег за национальность, вероисповедание или убеждения, давать каждому возможность высказаться и учитывать разные точки зрения перед принятием решений.

Умение признавать ошибки. Понять, в чём не прав, и исправить это.

Принципы делового этикета могут отличаться в разных странах и корпорациях, поэтому перед началом сотрудничества рекомендуется изучить местные нормы и особенности делового общения.

14. Этика использования средств выразительности деловой речи.

Ответ: Этика использования средств выразительности деловой речи включает следующие рекомендации:

Употребление средств выразительности должно быть обоснованным. Бесцельное, неумелое использование средств языковой экспрессии может повредить восприятию деловой речи, её усвоению, даже вызвать у слушающих речь реакцию, противоположную желаемой.

Обращения к аудитории должны предполагать лишь мыслительную или краткую словесную реакцию. Использование форм диалога не должно превращать выступление в дискуссию (если такая цель не ставилась изначально).

Призыв к действиям способствует сопричастности аудитории с оратором, их заинтересованности в восприятии произносимых слов. Даже если подобные обращения направлены только к конкретной части аудитории, они вызывают интерес к сущности предложений и высказываний.

Примеры могут быть представлены в форме конкретных ситуаций, подтверждающих те или иные положения доклада. Иногда ораторы прибегают к так называемой форме косвенных примеров. Подобными косвенными примерами могут быть фрагменты литературно-художественных произведений, кинофильмов, спектаклей (желательно достаточно известных).

Демонстрация убеждённости и заинтересованности также важна. Если выступающий не показывает собственной убеждённости в актуальности темы делового выступления, в необходимости решать проблемы, обозначенные им, — аудитория начинает чувствовать равнодушие выступающего, и контакт её с докладчиком нарушается.

15. Классификация общения. Особенности делового общения.

Ответ: Классификация общения:

По контакту с собеседником: непосредственное (субъекты находятся рядом и используют речь, мимику или жесты) и опосредованное (личности находятся на расстоянии друг от друга или отделены временем).

По типу коммуникации: ролевое (складывается под действием занимаемого собеседниками статуса) и личностное (зависит от индивидуальных особенностей собеседников и взаимоотношений между ними).

По длительности: кратковременное (зависит от целей, вида деятельности, индивидуальных нюансов участников общения, их симпатий и антипатий) и длительное.

По способу коммуникаций: вербальное (использование речи) и невербальное (громкость и тембр голоса, жесты, позы, мимика).

Особенности делового общения:

Центральным объектом является дело, общение происходит в пределах определённого круга проблем.

У делового общения есть чёткие границы. Характер общения всегда должен быть официальным.

Каждый рабочий контакт имеет чётко сформулированную цель. Это может быть подписание контракта, разработка нового продукта, решение корпоративных проблем или передача информации.

Деловое общение — это полностью регламентированный процесс. Действия и поведение участников подчиняются социальным нормам, культурным особенностям и профессионально-этическим требованиям.

Главный принцип: сотрудничество, отношения между коммуникантами должны быть партнёрскими.

16. Восприятие в процессе общения.

Ответ: Восприятие в процессе общения — это процесс формирования целостного образа другого человека, который создаётся на основе оценки его внешнего вида и поведения.

В основе восприятия не знакомых ранее людей и людей, с которыми уже был определённый опыт общения, лежат разные психологические механизмы. В первой ситуации восприятие происходит через механизмы межгруппового общения, во второй — через механизмы межличностного общения.

В процессе восприятия происходит формирование суждений о намерениях, способностях, эмоциях и мыслях собеседника. Кроме того, создаётся представление о тех отношениях, которые связывают субъекта и объекта восприятия.

Психологические механизмы восприятия включают в себя идентификацию, эмпатию и рефлекссию:

Идентификация — обобщённое уподобление. При идентификации индивид как бы ставит себя на место другого человека, определяя, каким образом тот мог бы действовать в аналогичных ситуациях.

Эмпатия — понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого.

Рефлексия — осознание действующим индивидом того, каким образом он воспринимается партнёрами по коммуникации. Это уже не знание других людей, а знание того, каким образом другие понимают.

17. Общение как взаимодействие.

Ответ: Общение как взаимодействие — это совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности.

Вступая в общение, люди ставят перед собой цель оказать воздействие на другого человека, добиться от него желаемого ответа, выполнения поручения, понимания того, что он до тех пор не понимал.

Взаимодействие представляет собой систематическое, устойчивое выполнение действий, которые направлены на то, чтобы вызвать ответную реакцию со стороны партнёра. При этом вызванная реакция, в свою очередь, порождает реакцию воздействующего.

Интерактивная сторона общения проявляется не только через обмен информацией, но и через усилия людей по организации совместных действий. Например, классный руководитель предлагает учащимся принять участие в озеленении территории школы, а затем вместе с учащимися включается в работу.

18. Тип собеседника. Роль психологии в повышении культуры общения.

Ответ: Тип собеседника — это воображаемая психологическая модель, отражающая определённые характерные свойства, которые имеют значение для подготовки и проведения беседы. В чистом виде подобные типы не встречаются, но есть люди, которым в наибольшей степени свойственны особенности одного из них.

Роль психологии в повышении культуры общения заключается в том, что знание различных психотипов личности и умелое использование методов диагностики и приёмов влияния на собеседников позволяет взаимодействовать с деловыми партнёрами, создавая благоприятный социально-психологический климат делового сотрудничества, доверия, взаимопонимания и уважения.

Некоторые типы собеседников и рекомендации по общению с ними:

«Позитивный человек». Доброжелательный и трудолюбивый, всегда стремится к сотрудничеству. Следует побуждать такого собеседника к активному участию в дискуссии, стараться, чтобы остальные участники беседы разделяли его позитивный подход.

«Всезнайка». Труден в общении, всегда уверен в том, что знает всё лучше других. Нужно посадить такого собеседника рядом с ведущим беседу, деликатно напоминать ему, что другие тоже должны высказаться, предоставить возможность резюмировать, формулировать промежуточные заключения.

«Болтун». Часто бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы. Следует посадить такого собеседника поближе к ведущему беседу или к другому авторитетному собеседнику, тактично остановить его, если он начнёт отклоняться от темы.

«Хладнокровный неприступный». Замкнут, чувствует себя отчуждённо, не включается в беседу. Нужно заинтересовать такого собеседника в участии в обсуждении проблемы.

«Незаинтересованный». Тема беседы не интересует такого собеседника. Следует задавать ему вопросы информативного характера, постепенно вовлекая его в беседу.

«Важная птица». Не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Нужно не позволять такому собеседнику разыгрывать роль гостя, до определённого момента соглашаться с ним, чтобы уменьшить его желание противоречить и подготовить его к контраргументации.

Роль психологии в коммуникации также заключается в том, что важно уметь слушать собеседника, выражать интерес и уважение к его точке зрения.

19. «Барьеры общения» и пути их преодоления.

Ответ: Барьеры общения — это факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им. Барьерами общения называют препятствия на пути понимания собеседника. Причем препятствия могут носить совсем разный характер, так как на неприятие информации в процессе общения влияют многие факторы. Причины, по которым возникают барьеры в общении, различны, и присутствуют они в жизни каждого человека.

Для преодоления барьеров общения необходимо: справляться с раздражением, говорить медленно и негромко; развивать свои способности, стараться сдерживать себя в попытке прервать собеседника, унижить его достоинство. Прежде чем отвечать, дайте ему возможность высказаться. Своими действиями подчеркните, что вам интересно его слушать.

20. Конфликт и его структура.

Ответ: Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах.

Структура конфликта в психологии включает в себя: объект (то из-за чего произошёл спор); субъекты (те, между кем возникли разногласия — отдельные лица, группы или организации); условия протекания; масштаб; стратегию и тактику поведения субъектов ситуации; заключительный этап конфликта (разрешён, не разрешён).

21. Стратегия поведения в конфликте

Ответ: В конфликте можно использовать одну из пяти основных стратегий:

Избегание. Человек старается не вовлекаться в конфликт и не обращать на него внимание.

Приспособление, или уступка. Одна сторона признаёт, что другая права, и соглашается с ней.

Компромисс. Все стороны конфликта пошли на уступки и чем-то пожертвовали, чтобы договориться.

Сотрудничество. Каждый получил свою выгоду, стратегия win-win

Конфликт, или конкуренция, соперничество. Стороны идут на открытую конфронтацию.

Универсальной стратегии не существует, в каждой ситуации хороша определённая. Важно вовремя понять, что напряжение усиливается, проанализировать контекст, сфокусироваться на своей цели и выбрать выгодную тактику осознанно.

22. Виды конфликтов.

Ответ: Виды конфликтов могут быть классифицированы по разным признакам:

По целям:

деструктивные — сопровождаются негативными эмоциями, но не решают важных проблем, а уводят в сторону;

конструктивные — обозначают проблему и способствуют поиску путей её решения.

По количеству вовлечённых участников:

межличностные — возникают между отдельными людьми;

внутригрупповые — между разными группами влияния в коллективе;

лично-групповые — между отдельным человеком и социальной группой;

межгрупповые — между разными группами;

внутриличностные — выражаются во внутреннем столкновении между разными сторонами личности.

По областям проявления:

политические — возникают в ходе борьбы за власть;

экономические — связаны со столкновениями материальных интересов;

социальные — проявляются из-за противоречий в обществе;

организационные — происходят из-за разногласий в процессе организации какой-либо деятельности.

По характеру протекания:

явные — протекают в открытой форме, заметны всем окружающим;

скрытые — не имеют видимых внешних проявлений, субъекты проявляют своё недовольство в косвенной форме;

смешанные — чередование явной и скрытой стадии.

По длительности:

скоротечные — бурно происходят и быстро заканчиваются;

затяжные — растягиваются в длительном временном промежутке.

23. Правила поведения в конфликтах. Способы предотвращения конфликта.

Ответ: Правила поведения в конфликтах:

Сохраняйте доброжелательный настрой. Помните о том хорошем, что уже было между вами. Это поможет снизить напряжение ситуации.

Контролируйте свои эмоции. Чрезмерная эмоциональность мешает конструктивному разговору, решению проблемы.

Просите собеседника разумно и спокойно обосновать свои претензии. Учитывайте только факты и объективные доказательства, а не эмоции.

Проявляйте уважение к собеседнику. Это поможет снизить его негодование и перевести беседу в более конструктивное русло.

Не критикуйте собеседника, давайте оценку только действиям и поступкам оппонента, а не личности.

Используйте технику активного слушания. Отражайте при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий.

Извинитесь, если чувствуете, что виноваты.

Не оценивайте эмоциональное состояние оппонента. Его реакция — это защитная реакция на сложные обстоятельства.

Способы предотвращения конфликта:

Умейте понять, что общение становится предконфликтным. Попытайтесь вернуть нормальную взаимосвязь.

Не идите на конфликт, если не уверены, что правильно поняли мотивы действия партнёра.

Сведите к минимуму относительную тревожность и агрессивность.

Умейте овладеть своим психическим состоянием, воли не давать эмоциям.

Не загоняйте собеседника в угол.

Не пытайтесь в ходе одного конфликта решить целый ряд проблем.

Помните, что всегда есть возможность избежать конфликта.