

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бутакова Оксана Стефановна
Должность: директор
Дата подписания: 16.06.2025 10:05:17
Уникальный программный ключ:
92ebe478f3654efe030354ec9c160360cb17a169

Министерство образования и науки РС (Я)
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение РС (Я)
«Ленский технологический техникум»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ОП. 01 Деловая культура
Профессия: 46.01.03 Делопроизводитель**

Ленск, 2022 год

Аннотация программы

Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине **ОП.01 Деловая культура** составлен в соответствии с рабочей программой, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии **46.01.03 Делопроизводитель**, утвержденного приказом **Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. №639**

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия)
«Ленский технологический техникум»

Разработчики:

1. Дупенко Наталья Львовна, преподаватель ГБПОУ РС(Я) «Ленский технологический техникум».

Рецензенты:

1. _____

Ф.И.О полностью, ученая степень, звание, должность, категория.

2. _____

Ф.И.О полностью, ученая степень, звание, должность, категория.

Рассмотрена и рекомендована предметно – цикловой комиссией

«Общепрофессиональных дисциплин»

Протокол № 11 «28» июня 2022 г.

Председатель ПЦК *И.Л.* /Паршутина И.Л./

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия)
«Ленский технологический техникум»
Учебно методический совет
Протокол № 11
«30» июня 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Перечень практических работ	4
Практическое занятие №2.....	Ошибка! Закладка не определена.
Практическое занятие №3.....	Ошибка! Закладка не определена.
Практическое занятие №4.....	Ошибка! Закладка не определена.
Практическая работа №5	Ошибка! Закладка не определена.
Практическая работа №6	Ошибка! Закладка не определена.
Практическое занятие №7.....	Ошибка! Закладка не определена.
Литература.....	5

Перечень практических работ.

№ п/п	Наименование практической работы	Кол- во часов
1 курс /2семестр		12
Раздел 1	Деловой этикет и профессиональная этика	8
1	Практическое занятие №1 Правила речевого этикета в деловом общении.	2
2	Практическое занятие №2 Использование средств вербального и невербального этикета	2
3	Практическое занятие №3 Составление и отправка деловой корреспонденции на основе принятых правил.	2
4	Практическое занятие № 4 Практикум- тренинг «Ведение деловой беседы»	2
Раздел 2	Психологические аспекты делового общения	6
6	Практическое занятие № 5 Эффективное участие в профессиональной коммуникации	2
7	Практическое занятие № 6 Подготовка сообщения: Психологические основы общения.	2
8	Практическое занятие №7 Отработка стратегий поведения в конфликтной ситуации	2

Практическое занятие №1

Наименование. Правила речевого этикета в деловом общении.

Цель. Сформировать у студентов навыки применения правил речевого этикета в деловом общении.

Материально-техническое обеспечение: конспект, ручка, тетрадь.

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.

Ответьте письменно на вопросы.

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Каков общий принцип использования этикетных средств?
3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Практическое занятие №2

Наименование. Использование средств вербального и невербального этикета

Цель. Сформировать у студентов навыки невербального и вербального общения для эффективной коммуникации в служебных отношениях, способствовать развитию вербальных и невербальных средств коммуникации. Показать методические приёмы формирования взаимопонимания партнеров по общению на вербальном и невербальном уровне.

Материально-техническое обеспечение: компьютер, проектор, релаксационное видео о природе «Красивые цветы», заготовки-кружочки для рефлексии, карточки для упражнения «Толстое стекло», бумага, карандаши.

Упражнение 1. «Имя - прилагательное»

Цель -, снятие тревожности.

Инструкция: Каждый участник называет свое имя и подбирает на первую букву своего имени прилагательное, которое как-то его характеризует, отражает какие-то особенности его характера, его индивидуальности.

2. Упражнение «Интервью»

Цель – развить умение слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

Выполняется в парах.

Ход упражнения: участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других.

После чего участники по очереди представляют друг друга.

Рефлексия: возникали какие-либо сложности при разговоре друг с другом, что вы испытывали когда представляли своего собеседника?

3. Упражнение «Хорошие события»

Цель – создание позитивного настроения на выполнение тренинга.

Выполняется в кругу.

Ход упражнения: каждый участник по кругу рассказывает как минимум об одном хорошем событии, которое произошло с ним этим утром или в ближайшее время.

Обсуждение: сложно ли было вспоминать хорошие события? Как думаете, почему?

4. Упражнение «Счет до 10»

Цель – прочувствовать друг друга, понять без слов и мимики.

Выполняется в кругу.

Ход упражнения: по сигналу «начали» вы закрываете глаза, опускаете свои носы вниз и попытаетесь посчитать от одного до десяти. Но хитрость состоит в том, что считать вы будете вместе. Кто-то скажет «один», другой человек скажет «два», третий скажет «три» и так далее +. Однако в игре есть одно правило: слово должен произнести только один человек. Если два голоса скажут «четыре», счёт начинается сначала. Попробуйте понять друг друга без слов.

Рефлексия: Что с вами происходило? Если не получилось, то почему? Какую стратегию вы выбрали?

5. Упражнение «Толстое стекло»

Цель – передать информацию при помощи невербальных средств общения, отработать навыки выразительного использования мимики и жестов.

Выполняется в кругу.

Ход упражнения: участники группы выбирают карточки с разными ситуациями, которые нужно изобразить при помощи невербальных средств общения.

Участники сами распределяют роли.

- Приходи ко мне завтра со своей соседкой и собакой на чашечку чая.
- Я скоро поеду в Париж. Что тебе купить?
- У меня в квартире такой беспорядок, что ничего не могу найти.
- Вчера прыгала с парашютом, думала, умру от страха.
- У меня такое хорошее настроение, что душа поет.
- Мороженое такое холодное, что зубы ломит.
- Тебе звонила какая-то женщина и сердитым голосом сказала, что перезвонит позже.
- Обьелся клубники, не могу пошевелиться.
- Наши соседи всю ночь ругались, а я подслушивал.
- Обожаю кататься на каруселях! А вы?
- Концерт вчера был замечательный, я сидел в первом ряду.
- Я мечтаю сниматься в кино.
- Полей, пожалуйста, цветы и поставь их на подоконник.
- Давай отметим Новый год в китайском ресторане?
- Вчера опоздал на автобус, пришлось идти пешком.
- У меня под окном расцвела сирень.

Обсуждение: Поделитесь своими впечатлениями, трудностями, с которыми столкнулись, находками, которые сделали в ходе выполнения заданий.

5. Релаксационное видео о природе «Красивые цветы»

6. Упражнение «Рисунок вдвоем»

Цель – актуализировать опыт сотрудничества между участниками группы.

Выполняется в парах.

Ход упражнения: для выполнения упражнения вам необходимо объединиться в пары.

Постарайтесь выбрать человека менее знакомого вам. Все действия выполняются по инструкции и молча, т.е. разговаривать с партнером не разрешается.

Инструкция: Возьмите на двоих один лист бумаги и одну ручку, которой будете рисовать, держась за нее вдвоем. Ваша задача, не договариваясь с партнером, нарисовать сюжетный рисунок. Время выполнения – 3 минуты.

По окончании работы дайте название своему рисунку. Поблагодарите партнера за совместную деятельность.

Обсуждение:

Какие эмоции и чувства вы сейчас испытываете?

Что помогло и что мешало вам выполнять задание?

Кто из вас был лидером?

Какие собственные идеи вам удалось реализовать и что не получилось?

Упражнение 7.

Студентам раздаются заготовленные кружочки, в которых участники группы рисуют свое настроение в виде смайликов.

Рефлексия:

1. Какое у вас настроение?

2. Что понравилось на сегодняшнем занятии?

3. «Благодарю за...» или «Спасибо за...» - каждый участник по очереди говорит всей группе, за что он благодарен ей после данного тренинга.

Практическое занятие №3

Наименование. Составление и отправка деловой корреспонденции на основе принятых правил.

Цель. Приобретение практических навыков составления и отправки деловой корреспонденции на основе принятых правил, навыка письменного общения, представления собственных профессиональных и личных качеств.

Материально-техническое обеспечение: ПК, мультимедийный проектор, учебник, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

Задание 1. Учитывая существующие языковые клише и шаблоны в деловой переписке, составьте корреспонденцию по следующей тематике:

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

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

Вариант 3. По причине задержки авиарейса в связи с погодными условиями ваша рабочая группа не смогла присутствовать на официальном мероприятии международного уровня. Уведомив ответственных лиц о сложившейся ситуации по телефону, вы высылаете письмо-извинение в адрес организаторов.

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

Практическое занятие № 4

Наименование. Практикум- тренинг «Ведение деловой беседы

Цель. Обучение участников приемам и методам ведения деловой беседы, развитие тех способностей, которые определяют успешность в ситуациях межличностного взаимодействия

Материально-техническое обеспечение: ПК, мультимедийный проектор.

Упражнение 1. «Приглашение к разговору».

Цель: отработка приемов установления контакта в отношениях «начальник-подчиненный», осознание значения первоначального взаимодействия в последующем общении, осознание стереотипов общения «начальник-подчиненный» и их последствий в общении.

Ведущий образует 2-3 пары участников и дает им инструкцию: «Один из вас - начальник, другой - подчиненный. Некоторое время назад работнику было поручено важное задание. Пока неизвестно, выполнил он его или нет. Начальник хочет выяснить это».

Дальнейшие действия обоих участников строятся на основе импровизации. Обсуждение и анализ поведения играющих проводятся с использованием вопросов: «Что вы чувствовали во время того

или иного действия партнера?», «Как повлияли ваши чувства на дальнейший ход беседы?», «Как подействовала ваша роль на стиль вашего поведения и почему?»

Упражнение 2. «Начальник и машинистка»

3-5 участников — выходят за дверь и затем по одному входят, и каждый участник вначале играет роль начальника в следующей ситуации: принося очередную работу для перепечатывания машинистке, ты должен ей сказать, что качество ее работы тебя не удовлетворяет, так как последнее время она стала делать слишком много ошибок и опечаток. Затем каждый участник выполняет роль машинистки в сцене разговора со следующим начальником. Роль машинистки варьируется: она усталая и болезненная; капризная и молодая дама; одинокая и замкнутая женщина; очень интеллигентная пожилая дама; боевая и языкая женщина.

Проводится анализ «позиций» взаимодействия, соблюдения рекомендаций поведения в конфликтных ситуациях, исходов общения, будущих результатов работы подчиненной (по оценке ее стремления улучшить результаты работы).

Практическое занятие № 5

Наименование. Эффективное участие в профессиональной коммуникации.

Цель. Научить студентов применять приёмы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности на примере практических ситуаций.

Упражнение «Деловое совещание»

Все участники разбиваются на группы 5—7 человек, которые образуют фирмы. Каждой фирме надо за 10—15 минут придумать название, разработать бизнес-план производства определенного товара (по усмотрению команды), назначить главного специалиста.

Затем ведущий приглашает на производственное совещание главных специалистов, с которыми будут обсуждаться проблемы финансирования их проектов. Каждый главный специалист должен изложить суть проекта своей фирмы, оценить ценность других проектов и в ходе обсуждения выбрать наилучший проект, который получит финансирование.

При подготовке к защите своего проекта команда должна ответить на следующие вопросы: 1. Какую продукцию вы выпускаете или какие услуги оказываете? 2. Ваша стратегия на перспективу? конкурентен ли ваш товар? Какова система сбыта ваших товаров? 3. Какова платежеспособность вашей фирмы, источники финансирования? Какое финансирование требуется?

Участники совещания должны оценить проекты по десятибалльной системе, предварительно выбрав «ведущего» совещания — главного финансиста. Наблюдатели фиксируют ход совещания, анализируют его этапы, позиции «взаимодействия» участников и «ведущего», характер конфликта мнений и исход совещания.

Практическое занятие № 6

Наименование. Подготовка сообщения: Психологические основы общения.

Цель. Получение представлений о личных особенностях поведения в рамках коммуникационного процесса.

Материально-техническое обеспечение: ПК, ручка, тетрадь.

Задание. Используя ресурсы сети Интернет ПОДГОТОВЬТЕ сообщение на одну из тем:

1. Что такое социальная ответственность организаций?
2. В чем состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
3. Сущность профессиональной этики.
4. Какие способы повышения этического уровня организации используются сегодня?
5. Этические нормы общения, характеризующие здоровый морально-психологический климат в коллективе.

Практическое занятие №7

Наименование. Отработка стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Цель. Формирование у студентов представления о конфликтах, обучение способам разрешения конфликтных ситуаций.

Материально-техническое обеспечение: методический материал, ручка, тетрадь.

Задание.

1. Изучите методический материал.
2. Используя методический материал, решите ситуационные задачи.

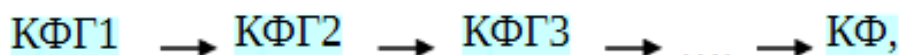
Методический материал.

Формулы конфликтов Один из исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит 3 формулы конфликтов (А, Б и В). Практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их решения. При этом следует помнить, что приведенные ниже формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

Первая формула конфликта отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания. Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:....



где КФГ1 – первый конфликтоген;

КФГ2 – второй конфликтоген, ответный на первый;

КФГ3 – третий конфликтоген, ответный на второй, и т.д.

При этом важно иметь в виду, что $\text{КФГ2} > \text{КФГ1}$, $\text{КФГ3} > \text{КФГ2}$ и т.д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (Закон эскалации конфликтогенов). Конфликты, возникающие по первой формуле, условно будем называть конфликтами типа А. Важно отметить, что по наблюдениям специалистов, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников и по выше приведенной формуле.

В связи с этим следует помнить два правила бесконфликтного взаимодействия.

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Для успешного применения сформулированных правил важно знать конкретные проявления конфликтогенов. В таблице дается характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике в отношениях между людьми.

Типы конфликтогенов

Характер конфликта	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминания о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть; не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т.п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом: $КС + И = КФ$

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно будем называть конфликтами типа Б: устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС).

Ее можно выразить следующим образом: $КС1 + КС2 + \dots + КСn = КФ$, при этом $n > 2$.

Словами эту формулу можно выразить так: Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть конфликтами типа В.

Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций. Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту

ЗАДАЧИ

Задача 1. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, несогласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Литература

1. Шеламова Г. М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2007.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2007.

Дополнительные источники:

1. Кузнецов И.Н. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие. – М: Изд-во «Феникс», 2010г. – 196 с.
2. Ленкевич Л.А. Делопроизводство. - М.: Издательский центр «Академия», 2013.
3. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. - Ростов н/Д: Феникс, 2009.
4. Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Издательский центр «Академия», 2009.

Интернет - ресурсы:

1. www.syntone.ru - сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения (Синтон-технология), также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.
2. www.auditorium.ru Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки»
3. www.psychology.ru Информационный сайт «Психология. ru»
[www.aup.ru/books/m96/Скаженик Е.Н.](http://www.aup.ru/books/m96/Скаженик_Е.Н.) Практикум по деловому общению

