



**УТВЕРЖДЕНО:**

**Педагогическим советом Колледжа  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Протокол № 4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол № 5 от 05.04.2021  
с изм. Протокол № 6 от 18.06.2021**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08. Этика и психология делового общения  
основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена**

**по специальности: 54.02.01 Дизайн (по отраслям)**

**Квалификация: дизайнер**

**год начала подготовки: 2021**

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<b>Малиновская И.Н.</b>

**Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<b>Руководитель ОПОП 54.02.01. Дизайн (по отраслям)</b>		<b>Козьмодемьянская Е.И.</b>



## **Содержание**

1. Общие положения
2. Тематика и содержание лекций
3. Тематика и содержание практических занятий
4. Тематика и содержание самостоятельной работы
5. Информационное обеспечение обучения



## 1. Общие положения

Методические указания предназначены для обучающихся по ОПОП СПО по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), изучающих учебную дисциплину «Этика и психология делового общения», и могут использоваться как на учебных занятиях, которые проводятся под руководством преподавателя, так и для самостоятельного выполнения практических занятий, предусмотренных рабочей программой во внеаудиторное время.

**Цели и задачи** учебной дисциплины «Этика и психология делового общения».

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению специальности 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)» и овладению общими компетенциями (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

## Формы контроля

В процессе изучения дисциплины предусмотрены следующие формы контроля по овладению общекультурными и профессиональными компетенциями: текущий контроль в форме практических занятий, устных опросов, самостоятельной работы обучающихся промежуточная аттестация в форме зачета.

**Текущий контроль** осуществляется в течение семестра в виде оценки результатов практических занятий, оценки выполнения самостоятельных работ, оценки устных опросов.

**Промежуточная аттестация** осуществляется в виде выполнения итогового тестирования

**Контроль самостоятельной работы студентов** осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, видеопрезентации, проектные технологии, контрольные работы и др.

## 2. Тематика и содержание лекций



Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса.

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению программным материалом учебной дисциплины.

### **Тематика и содержание**

#### **Раздел 1. Основы речевой коммуникации**

Тема 1.1. Основные понятия теории речевой коммуникации Совершенствование навыков устной речи

Содержание: Основные понятия теории речевой коммуникации Совершенствование навыков устной речи.

Тема 1.2. Совершенствование навыков слушания

Содержание: Совершенствование навыков слушания

Тема 1.3. Совершенствование навыков чтения, Совершенствование навыков письменной речи.

Содержание: Совершенствование навыков чтения, Совершенствование навыков письменной речи.

Тема 1.4. Официально-деловая письменная речь. стиль и оформление служебных документов.

Содержание: Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов.

#### **Раздел 2. Психология делового общения**

Тема 2.1. Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа.

Содержание: Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа.

Тема 2.2. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение

Содержание: Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение.

Тема 2.3 Деловая беседа как основная разновидность делового общения

Содержание: Деловая беседа как основная разновидность делового общения.

Тема 2.4 Психологические аспекты переговорного процесса

Содержание: Психологические аспекты переговорного процесса.

#### **Раздел 3. Основы конфликтологии**

Тема 3.1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной ситуацией

Содержание: Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной ситуацией.

Тема 3.2. Посредничество в конфликтной ситуации

Содержание: Посредничество в конфликтной ситуации.

#### **Раздел 4. Этика и межкультурные коммуникации**

Тема 4.1. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль

Содержание: Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль

Тема 4.2. Национальные особенности деловых коммуникаций

Содержание: Национальные особенности деловых коммуникаций.



Тема 4.3. Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения

Содержание: Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения.

Тема 4.4. Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций

Содержание: Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций.

Тема 4.5. Проблемы коммуникации внутри современной России

Содержание: Проблемы коммуникации внутри современной России.

Тема 4.6. Этикет деловых приемов и презентаций

Содержание: Этикет деловых приемов и презентаций.

### **3. Тематика и содержание практических занятий**

Цель и задачи практических занятий: получение практических знаний по деловой коммуникации и возможность их использования в процессе дальнейшего обучения, профессионального становления и развития студента.

**Задачи курса:**

- знакомство студентов с предметным полем этики;
- усвоение студентами нравственных норм делового общения и делового этикета
- формирование навыков социально-психологического познания;
- повышение культурной, психологической и социальной компетентности

Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Видами практических занятий по курсу являются:

- Диалоговый семинар (беседа) с разбором конкретных ситуаций
- Диалоговый семинар с решением ситуационных задач
- Проблемный семинар с элементами ориентационного.
- Тематический семинар
- Тематический семинар с элементами проблемного
- Деловая игра, деловое упражнение, тренинг
- Разработка проекта
- Защита индивидуального проекта

### **Тематика и содержание**

**Практическое занятие №1. Основные понятия теории речевой коммуникации. совершенствование навыков устной речи**

#### **Вопросы, задания:**

- Коммуникация. Язык и речь.
- Перечислите основные функции языка.
- Основные формы и типы речевой коммуникации.
- Разговорная речь. Признаки и особенности.
- В чем проявляется мастерство устной монологической речи?



- Диалог. Перечислите виды диалогов.
- Переговоры. Путь к согласию в диалоге.

### **Практическое занятие № 2. Совершенствование навыков слушания**

#### **Вопросы, задания:**

- Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию.
- Принципы эффективного слушания публичного выступления.
- Умение слушать. Почему так важно уметь слушать?
- Слушание в ситуации диалога.

### **Практическое занятие № 3. Совершенствование навыков чтения, письменной речи**

#### **Вопросы, задания:**

- Этапы процесса чтения. Способы чтения
- Перечислите способы устранения недостатков чтения, способы фиксации прочитанной информации
- Письменная речь ее особенности
- Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи
- Официально-деловая письменная речь. Перечислите функции официального документа

### **Практическое занятие № 4. Официально-деловая письменная речь. Стил и оформление служебных документов**

#### **Вопросы, задания:**

- Типы официальных документов. Заявления
- Деловые письма
- Протокол
- Договор
- Резюме
- Новые тенденции в практике русского делового письма

### **Практическое занятие №5. Основы психологии делового общения структура, функции, виды, формы.**

#### **Вопросы, задания:**

- Предмет и задачи психологии делового общения
- Модель и структура акта общения
- Функции, виды общения. В чем вы видите их значимость?
- Формы делового общения. Деловая беседа
- Деловая беседа. Общение за столом. Почему это так важно?



- Деловые беседы (переговоры) по телефону

### **Практическое занятие № 6 Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение**

#### **Вопросы и задания:**

- Вербальный (речевой) канал общения.
- Речевая культура в деловом общении
- Невербальные особенности в процессе делового общения.
- Жесты, позы.

### **Практическое занятие № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения**

#### **Вопросы, задания:**

- Требования к деловой беседе
- Ведение деловой беседы
- Постановка проблемы и передача информации. В чем их особенности?
- Фазы диалога. Для чего они нужны?

### **Практическое занятие № 8. Психологические аспекты переговорного процесса**

#### **Вопросы и задания:**

- Правила влияния на людей.
- Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров.
- Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
- Психологические приемы влияния на партнера.
- Тактические приемы ведения переговоров.

### **Практическое занятие № 9. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной ситуацией**

#### **Вопросы, задания:**

- Конфликт: предмет, объект, функции.
- Классификация видов конфликтов. Для чего она нужна?
- Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Почему они разные?
- Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.

### **Практическое занятие № 10. Посредничество в конфликтной ситуации**

#### **Вопросы, задания**

- Посредничество в переговорном процессе
- Выбор посредника



- Влияние посредника на переговорный процесс
- Модели посреднической деятельности
- Оценка эффективности посреднической деятельности

### **Практическое занятие № 11. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль**

#### **Вопросы, задания:**

- Человеческое поведение как форма отношения к другому человеку, как отношение к миру
- Система ценности и мораль
- Мотивация человеческого поведения
- Два понимания этики.

### **Практическое занятие № 12 Национальные особенности деловых коммуникаций.**

#### **Вопросы, задания:**

- Международные принципы профессионально-делового общения
- Культуры по типу активности
- Национальные особенности деловых контактов народов мира

### **Практическое занятие № 13 Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения**

#### **Вопросы, задания:**

- Западная и восточная деловые культуры: отличительные признаки
- Культурный шок
- Русское коммуникативное поведение
- Особенности западного и восточного межличностного дискурса

### **Практическое занятие № 14. Картины мира народов востока и запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций**

#### **Вопросы, задания:**

- Сравнительный анализ восточного и западного типа культуры. Перечислите типологические характеристики восточной культуры
- Ценностные системы восточных цивилизаций. Религиозная дифференциация восточных культур (ислам, буддизм, конфуцианство)
- Культура исламского мира. Стереотипы и предрассудки
- В чем проявляются трудности деловой коммуникации? Специфические черты психологического восприятия восточного типа культуры.

### **Практическое занятие № 15. Проблемы коммуникации внутри современной России**





### Вопросы, задания:

- Культурные взаимодействия в условиях глобализации
- Основа современной культуры России. Исторический аспект формирования русского национального характера
- Проблемы деловой этики в России.

### Практическое занятие № 16. Этикет деловых приемов и презентаций

#### Вопросы, задания:

- Деловые приемы. Их виды
- Рассадка гостей за столом
- Характеристика приемов
- Правила поведения за столом
- Этикет еды
- Презентации

#### 4. Тематика и содержание самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и иной документацией, необходимой для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта практической деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа строится (всего 16 часов) из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на семинарских занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению сценариев;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта;
- составление презентации задания;



- составление тезауруса;
- подготовка к деловой игре, упражнению, тренингам
- презентация собственного индивидуального задания.

### Материал для самостоятельной работы студента

#### Практическое занятие №1. Основные понятия теории речевой коммуникации. Совершенствование навыков устной речи

**Упражнение № 1 (устно).** Сколько разных фраз может получиться, если записать в разном порядке слова: *я, вчера, пришел, домой, вечером?*

**Упражнение № 2(устно).** Отчего звуковые комплексы *бмола, ваоатх, нгтхенк* не могут стать словами русского языка?

**Упражнение № 3.** Объясните смысловозначительную роль словесного ударения, составив с данными словами предложения или словосочетания:

*Лавровый и лавровый, переходный и переходной, спала и спала, характерный и характерный, языковой и языковый, видение и видение, наголо и наголо, заговор и заговор.*

**Упражнение № 4 ДЕЛОВАЯ ИГРА (Зачетное задание на оценку)** Дискурс-анализ профессиональной (монологической) речи

Составить профессиональную речь на тему (одну на выбор):

1. Презентация новых сервисных услуг, предоставляемых компанией.
2. Презентация гостиницы.
3. Представление персоналу компании нового сотрудника.
4. Поздравление с юбилеем компании.
5. Поздравление с юбилеем партнеров по бизнесу.
6. Презентация блюд национальной кухни.

#### Практическое занятие № 2. Совершенствование навыков слушания

**Задание №1. Использование «позитивных» вопросов.**

*В зависимости от постановки вопроса «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника.*

**Заполните таблицу с позитивной постановкой вопросов**

«Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?	
3. Вы не находите, что это выгодное предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	



**Задание №2. (работа по словарю)** Выпишите из словарей значения слов *оратор, ритор, лектор, трибун, вития*. Какие из приведенных слов синонимичны?

### Практическое занятие № 3. Совершенствование навыков чтения, письменной речи

**Упражнение № 1. Запишите. Закончите фразы деловых писем. Укажите тип письма.**

- На основании договора о намерениях...
- В ответ на Вашу просьбу...
- Считаю необходимым еще раз напомнить Вам...
- Ставим Вас в известность о...
- Ваше предложение отклонено...
- Убедительно просим Вас...
- Мы будем весьма признательны Вам за участие в...

**Задание № 2 (материал сдать на проверку). «Деловое упражнение. Деловое письмо»**

Дома составьте

**1-рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки;**

**2-приглашение на выставку «Сервис 2016»; «МИТТ -2017»**

**3-уведомление о задержке заказа; бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице**

**Упражнение № 3(устно).** Определите тип приведенных ниже деловых писем (извещение,

подтверждение, напоминание, просьба, ответ, сопроводительное письмо). Ответ обоснуйте.

- На Ваш запрос сообщаем, что все компоненты автобусных воздушных кондиционеров и транспортных морозильных устройств имеют подтверждение стандарту ШО 9001.
- Просим Вас сообщить, когда и на каких условиях Вы можете поставить нам 200 комбайнов марки В-45.
- С сожалением сообщаем, что кадровая ситуация в нашем университете не позволяет положительно откликнуться на Ваше предложение о работе у нас.
- Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 01-05.326 от 15.03.2000.
- Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.03.99 Вы должны завершить разработку проекта до 16.11.99. Просим Вас сообщить состояние работы.
- Высылаем запрошенные Вами сертификаты качества поставленных ранее кондиционеров. Получение просим подтвердить.

### Практическое занятие № 4. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов

**Упражнение №1. Письменная работа. Использование стратегии «Мы-высказывание».** Заполните таблицу с иной постановкой высказывания. Приведите еще три своих примера

«Вы-высказывание»	«Мы-высказывание»
1. Вы действительно заинтересованы в обсуждении этого вопроса	1. Мы с вами, безусловно, заинтересованы в обсуждении этого вопроса
2. Вы наш единомышленник	2.
3. Вы приложили немало усилий, чтобы решить эту проблему	3.
4	
5	
6	

**Зачетное задание. Деловая ситуация: «Оформление на работу- от запроса к контракту».** Подготовить указанные типы документов:

- 1) Составить профессиональное резюме, сопроводительное письмо к нему.
- 2) Составить характеристику.
- 3) Написать автобиографию.

**Практическое занятие №5. Основы психологии делового общения структура, функции, виды, формы.**

**Задание 1** Найдите лишнее название науки в следующем ряду:

*математика, психология, социология, химия, философия;  
философия, история, геофизика, социология, этнография.*

**По какому принципу организован ряд в первом случае, а по какому — во втором?**

**Задание 2.** Отметьте на схеме объект изучения психологии.



Приведите примеры каждой сферы жизнедеятельности общества.

**Задание 3. В какую группу включены основные ОБЪЕКТЫ, а в какую ПРЕДМЕТЫ изучения психологии делового общения?**

А \_\_\_\_\_ Б \_\_\_\_\_

А характеристики, процессы, параметры, свойства, которые являются значимыми для цели и задач данного исследования	Б вся психологическая сфера и процессы, протекающие в данной сфере
---	--

**Задание 4. Терминологический словарь(тезаурус). В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины**

*Агрессивность (враждебность). Альтруизм. Антиципация. Апатия. Ассоциация. Атрибуция каузальная. Аттракция. Афазии. Барьер психологический. Бессознательное*



*Вербальный. Влечение. Внимание. Внушение. Воля. Воображение. Восприятие. Выразительные движения (экспрессия). Гениальность. Депрессия. Деятельность. Дистресс.*

**Практическое занятие № 6 Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение (Трудоемкость 1 час)**

**Задание 1 Терминологический словарь(тезаурус).** В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины

*Интерференция. Интроверсия. Интуиция. Инфантилизм. Катарсис. Климат социально-психологический. Компенсация. Комплекс неполноценности. Кризис. Лидер. Малая группа. Мимика Мотив. Намерение. Напряженность. Настроение. Нормы социальные.*

**Задание № 2.** Из различных газет и журналов вырезать 10 фотографий, на которых бы отражался тот или иной способ невербального общения. Какую функцию они выполняют? Все ли невербальные средства общения связаны с вербальными? (Сделать презентацию сообщения)

**Задание № 3** (по вырезанным рисункам, фотографиям). Из принесенного материала по жестам найти следующие примеры невербального общения:

**1.жесты (символические, иллюстративные, мимические)**

**2.поза**

**3.касания**

**Разложить по трем группам**

Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении следующих фраз:

- 1) *Всё это не для меня.*
- 2) *Пускай, пускай, оставь его.*
- 3) *Да что там, ну пусть.*
- 4) *Нет-нет, ни за что.*
- 5) *Тут как-то всё, знаете, эдак.*

**Практическое занятие № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения (Трудоемкость 1 час)**

**Задания, выполняемые дома**

**Задание 1 Терминологический словарь(тезаурус).** В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины

*Жест. Задатки. Замещение (сублимация). Запоминание. Защитные механизмы. Значение. Идентификация. Иллюзии. Импульсивность. Индивид. Индивидуальный стиль деятельности. Инициатива. Инсайт (озарение, догадка). Инстинкт. Интеллект. Интеракция. Интерес. Память. Пантомимика. Переживание. Подражание. Понимание. Поступок. Потребность. Психика. Психические процессы. Психологическая совместимость людей. Релаксация. Рефлекс. Рефлексия. Речь. Решительность. Ригидность. Роль.*

**Задание № 2 Письменная работа. «Избегание категоричности в высказываниях».** Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания.

**Категоричные утверждения**

**Некатегоричные утверждения**



1. Вы всегда опаздываете	
2. Вы всегда противоречите мне	
3. Ты никогда не доводишь свои планы до конца	
4. Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы всегда оправдываетесь	
6. Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
7. Вы всегда на что-то жалуетесь	

### Задание № 3(устно) Деловая ситуация. «Умение убеждать по телефону»

Постройте текст для устного сообщения по телефону. Ваша задача – уложившись в пять минут, использовать все известные вам средства убеждения.

*Деловая ситуация: Вы звоните руководителю предприятия и очень хотите, чтобы Вас приняли на интересную и хорошо оплачиваемую работу. А у руководителя предприятия - большой выбор. Ваша задача - показать свою компетентность, желание работать и готовность приступить к работе немедленно. Вместе с тем не забывайте: Вы должны оговорить важные для Вас условия контракта.*

*(Подумайте, как Вы начнете разговор, что скажете в конце беседы. Не забывайте о «Правилах речевого поведения вежливых людей»)*

### Практическое занятие № 8. Психологические аспекты переговорного процесса(Трудоемкость 1 час)

Задание №1. Как известно, в деловой обстановке большую роль играет использование «позитивных» вопросов, где можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника. Составьте по образцу 10 своих примеров, заменив «негативную» постановку «позитивной».

«Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?

Задание 2. Терминологический словарь(тезаурис). В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины

*Самообладание. Самосознание. Симпатия. Совместимость. Сопереживание. Соперничество. Сотрудничество. Социально-психологический тренинг. Способности. Статус. Стремление. Стресс. Суггестия. Схема мышления. Темперамент. Тестирование. Тревожность. Убежденность. Умение Уровень. Установка. Фанатизм. Фрустрация. Характер. Ценностные ориентации Черта личности. Честолюбие*

### Практическое занятие № 9. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной ситуацией

Задание 1. Терминологический словарь(тезаурис). В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины. *(Работа будет проверяться на занятии.)*

*Либеральный стиль управления. Манипулятивный стиль корпоративного общения  
Медиаторство. Межкультурная коммуникация. Межличностные конфликты  
Межэтнические. Моноактивные культуры. Мотивационный компонент  
конфликтоустойчивости личности Мотивация. Мотивы сторон в конфликте.  
Наблюдатель Объект конфликта. Объект конфликтологии.*

**Задание 2. «Вор делает дырку в заборе или дырка в заборе делает вора»?** Такая постановка вопроса, скорее всего, принадлежит: психологу, социологу, философу, юристу? Обоснуйте свой ответ.

**Задание 3. Выскажите свое мнение в отношении утверждения:**

«Жить в обществе и быть свободным от общества нельзя, значит конфликты неизбежны». Может ли человек быть свободным, если он будет жить вне общества? Можно избежать конфликтов? Управлять конфликтной ситуацией?

**Задание 4. Деловая ситуация «В гостинице».** Допишите фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса– урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

**Гостиница – общение администратора с клиентом**

Клиент: Для меня забронирован номер на фамилию Климов с 1 по 8 июня.

Менеджер:

Клиент: Как это нет меня в списке? Что значит такой брони нет? Как нет!!? Чем Вы здесь вообще занимаетесь!!? Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!!!

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала в Вашей гостинице для меня номер

Менеджер:

Клиент: Да, я приехал на конференцию

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

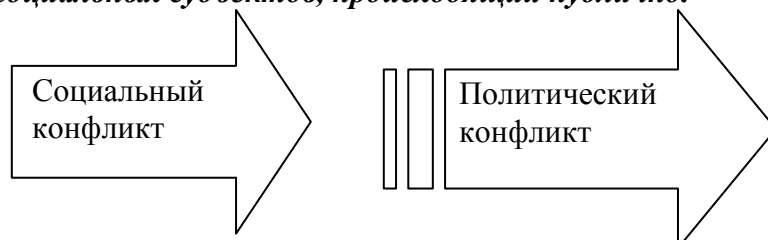
Менеджер:

## Практическое занятие № 10. Посредничество в конфликтной ситуации (Трудоемкость 1 час)

**Задание 1. Терминологический словарь(тезаурус). В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины. (Работа будет проверяться на занятии.)**

*Реактивные культуры. Ритуальный стиль корпоративного общения. Сила в социальном конфликте. Синдром эмоционального выгорания. Системно-ситуационный анализ конфликтов. Соперничество. Убеждение. Уход от решения проблемы (избегание). Участник конфликта. Эмоциональный компонент конфликтоустойчивости личности. Эмпатия. Этнический парадокс. Этнос. Эффективное слушание. Языковая личность*

**Задание 2. Как известно, конфликт - это столкновение интересов различных социальных субъектов, происходящий публично.**





**Объясните, почему часто социальный конфликт чреват политическим конфликтом?  
Практическое занятие № 11. Отношение к человеку и миру. система ценностей и мораль (Трудоёмкость 1 час)**

**Задание 1. Терминологический словарь(тезаурус). В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины.**

*(Работа будет проверяться на занятии.)*

*Авторитеты, агенты инкультурации, адаптация, аккультурация, ассимиляция, воспитатели, дискурс, инкультурация, институты инкультурации, интеграция*

**Задание 2. Творческое задание (презентация). Составьте схему связи межкультурной коммуникации с другими (какими?) дисциплинами гуманитарного цикла. Каково будет их расположение?**

**Задание 3. Мини-дискуссия. Перепишите, сделайте анализ русских пословиц. Укажите систему ценностей и отношение к человеку и миру у русского народа. Запишите ответ напротив каждой**

Кто родителей почитает, тот во веки не погибает.
Не рой другому ямы: сам в нее попадешь.
Новых друзей наживай, а старых не теряй
Приготовь домашним пищу, а потом подай и нищу.
Живи так, чтоб ни от Бога греха, ни от людей стыда.
Скучен день до вечера, когда делать нечего.
Христос терпел, да и нам велел.
Гордым Бог противится, смиренным дает благодать
Человек красит место, а не место человека
С Богом хоть за море, а без Бога ни до порога.
Люди с лихостью, а Бог с милостью.
Чужая душа – потемки
От Бога отказаться - к сатане пристать
Нужда научит Богу молиться.

**Практическое занятие № 12 Национальные особенности деловых коммуникаций.  
(Трудоёмкость 1 час)**

**Задание 1. Терминологический словарь(тезаурус). В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины.**

*(Работа будет проверяться на занятии.)*

*коммуникативный портрет автора, коммуникативный портрет реципиента, коммуникация, компаньоны, культура, культурная (понятийная) картина мира, культурная дистанция, культурная идентичность, культурная картина мира, культурная категория, культурные нормы, культурные ценности, культурный барьер*

**Задание 2. В перечисленные идиоматические выражения вместо точек вставьте недостающие слова. Какие национальные особенности в них отмечаются?**

- Горячие ... парни.
- ... — дело тонкое.
- Чисто ... юмор.
- ... — не читатель, ... — писатель.





д) Какой ... не любит быстрой езды.

е) Чисто... шарм.

**Задание 3. Микро-расследование. Характеристики национальностей. Напишите, какую национальность они характеризуют.**

1) бесшабашный, щедрый, ленивый, необязательный, простодушный, бестолковый, неорганизованный, бесцеремонный, широкая натура, любит выпить

2) вежливый, сдержанный, педантичный, малообщительный, невозмутимый, консервативный, аккуратный, добросовестный, изысканный

3) элегантный, галантный, болтливый, лживый, обаятельный, развратный, скупой, легкомысленный, раскованный

4) аккуратный; педантичный, исполнительный, экономный, неинтересный, въедливый, сдержанный, упорный, работоспособный

**Задание № 4. Подготовить сообщение (1-2 стр.) по следующим вопросам:**

**Проблемно-поисковые вопросы (1 на выбор):**

1. Культура возникла из культа. Поясните сущность данного подхода к происхождению культуры.
2. Каким способом можно охарактеризовать культурную картину мира?
3. Как отличаются мифологическое описание картины мира от религиозного описания картины мира?
4. Что, по вашему мнению, принципиально отличает мифологию от религии?
5. Каким образом этническое своеобразие культуры отражается в мифологии?

**Практическое занятие № 13 Западная и восточная деловые культуры. особенности речевого коммуникативного поведения**

**Задание 1. Терминологический словарь(тезаурус). В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины.**

*(Работа будет проверяться на занятии.)*

*культурный релятивизм, культурный шок, маргинализация, межкультурная коммуникация, межкультурная компетентность, монохронная культура, национальный характер, нравы обряды, общение*

**Задание 2. Из терминологического словаря(тезауруса) найдите толкование слов *менталитет, ментальность, картина мира*. Сопоставьте понятия. В чём вы видите различие между этими понятиями? Какое из них, по вашему мнению, наиболее значимо для теории межкультурной коммуникации?**

**Задание 3. (Устно) Известно, что в анекдотах отражается самая особенная черта той или иной национальности. К примеру,**

*Конкурс на самый короткий национальный анекдот.*

*3-е место: "Румын отдал долг".*

*2-е место: "Грузин взял в долг".*

*И безоговорочное 1-е место: "Еврей простил долг".*

**Приведите свои (8-10) примеры, в которых бы отражались моменты западного и восточного коммуникативного поведения.**

**Практическое занятие № 14. Картины мира народов востока и запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций**

**Задание 1. Терминологический словарь(тезаурис).** В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины. *(Работа будет проверяться на занятии.)*

*Обычаи, опекуны, полихронная культура право реальный мир, сепарация, словарь личности, смысл текста, содержание текста, социализация, стереотип, тезаурис личности, традиции*

**Задание 2** Опишите, что необходимо знать о поведении русского в общении:

1. с арабом,
2. с турком,
3. с китайцем,
4. с туркменом,
5. с киргизом,
6. с азербайджанцем,
7. с японцем?

**Задание 3.** Что означает улыбка русского, американца, японца, китайца?

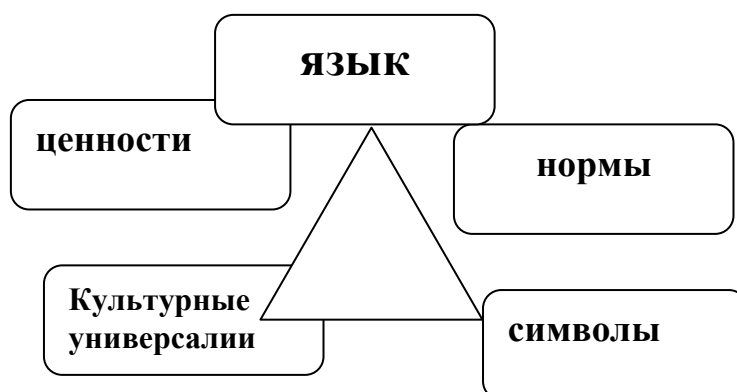
*Объясните ее особенности с точки зрения этнокультурных традиций.*

**Практическое занятие № 15. Проблемы коммуникации внутри современной России(Трудоемкость 1 час)**

**Задание 1. Терминологический словарь(тезаурис).** В течение занятий студент должен будет составить толковый мини-словарь, включающий предложенные термины. *(Работа будет проверяться на занятии.)*

*этническая идентичность, этнодифференцирующие признаки, этноцентризм, язык, языковая картина мира, языковой барьер*

**Задание 2** К элементам культуры относят следующие ее составляющие: *1.язык, 2.ценности, 3.нормы, 4.символы, 5.культурные универсалии: традиции, ритуалы, модели поведения*



Как Вы думаете, почему первым при перечислении называют язык?

**Задание 3. ТЕСТ. ЧТО ЗНАЧИТ ДЛЯ ВАС ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

**Инструкция**

Перед нами контрольные вопросы, позволяющие определиться, что значит для вас деловой этикет. По возможности искренне ответьте, как вы обычно поступаете в следующих ситуациях:

1. Получив приглашение на деловую встречу, я отвечаю на него в течение недели: а) да б) нет в) иногда



2. Вели мне кто-то звонит, я перезваниваю ему в тот же день: а) да б) нет в) иногда
3. Я никогда не употребляю бранных слов на работе или дома: а) да б) нет в) иногда
4. Я всегда благодарю по телефону или пишу благодарственные записки после получения поздравлений, подарков или другой оказанной мне любезности: а) да б) нет в) иногда
5. Мое поведение за столом безупречно: а) да б) нет в) иногда
6. Я рассматриваю себя как часть коллектива, а не как одиночного игрока, стремящегося получить вознаграждение за свои личные старания: а) да б) нет в) иногда
7. На важные письма я отвечаю сразу, а остальную почту разбираю и реагирую на нее в течение недели: а) да б) нет в) иногда
8. Прежде чем общаться с человеком иной культуры, я постараюсь выяснить, в чем отличие манер, принятых среди людей той культуры, так что никто в этом плане на меня не обижается: а) да б) нет в) иногда
9. Если кто-то мне помог, я всегда письменно или устно упоминаю о его помощи: а) да б) нет в) иногда
10. Я посылаю поздравительные открытки наиболее важным из моих деловых знакомых: а) да б) нет в) иногда

### **Ключ**

*Каждый вариант ответа получает определенное количество очков:*

*ответ а—3 очка*

*ответ б—1 очко*

*ответ в—1 очка*

## **Практическое занятие № 16. Этикет деловых приемов и презентаций**

### **Задание № 1 Презентация творческого проекта. «Деловой прием в ..... стране» (групповой проект)**

Деловая игра – это способ обучения через проживание специально смоделированной ситуации, позволяющей раскрыть и закрепить необходимые в учебе знания, умения и навыки по деловому приему делегации определенной страны.

У каждого народа, и русского в том числе, есть свои обычаи, свои представления о том, что вежливо и что невежливо — вообще и в данный момент. К примеру, ни один вежливый человек, к какому бы народу он ни принадлежал, на каком бы языке ни говорил, не плюнет в присутствии гостя, не повернется спиной, поздоровавшись с человеком. Невежливость остается невежливостью. В тот же момент вежливость меняется от народа к народу, от языка к языку.

Для того, чтобы действия в период проведения делового приема одной стороны не вызвали недоумение и не были неправильно истолкованы, необходимо учитывать национальные различия и изучать правила, которыми пользуются при ведении переговоров в соответствующей стране. Сегодняшнее занятие позволит нам познакомиться с особенностями делового приема в определенной стране

**Задание 1.** На базе материала по всему курсу, на базе привлеченного материала из разных источников, группой в 3-4 человека подготовить деловой творческий проект-карнавал с инсценированием народных невербальных традиций, этикета народов мира, традиций деловых приемов по теме **«Деловой прием в ..... стране» (план-сценарий прилагается)** Приветствуются элементы декора (одежда, сувениры, кулинария, сервировка столика, посадка за столом и т.п.), невербалика, отражающие специфику культуры представляемой страны.

Ход выступления проходит по следующему плану:



1. *Встреча и приветствие*
2. *Знакомство*
3. *Имена и титулы. Формальности.*
4. *Вербальные и невербальные нормы общения. Язык тела (руки, ноги и т.д.)*
5. *Предостережения (Следует избегать...)*
6. *Одежда*
7. *Подарки*
8. *Место переговоров (Если Россия, то.... Если своя страна, то...)*
9. *Общение*
10. *Ведение переговоров*
11. *Завершение. Подведение итогов*
12. *Прощание*
13. *Проводы делегации*

## **5. Информационное обеспечение обучения**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет- ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>

Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

#### **Дополнительная литература**

Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>