

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«Магнитогорский педагогический колледж»

**Методические указания  
для самостоятельной работы студентов  
по специальности:  
39.02.01. «Социальная работа»  
ОП.04 «Деловая культура»**

**Составила преп. Сахнова И.Г.**

**Магнитогорск, 2017**

### Пояснительная записка

Методические указания направлены на оказание помощи обучающимся при выполнении внеаудиторных самостоятельных работ.

Это является важнейшим этапом обучения, который способствует систематизации и закреплению полученных теоретических знаний и практических умений; формированию навыков работы с различными видами информации, развитию познавательных способностей и активности обучающихся, формированию таких качеств личности, как ответственность и организованность, самостоятельность мышления, способность к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации, воспитывать самостоятельность как личностное качество будущего специалиста.

**Цели** выполнения внеаудиторных самостоятельных работ по учебной дисциплине «Деловая культура»:

— формирование навыков: отбора и систематизации информации по заданной теме;

— поиска, отбора, систематизации и обобщения информации в Интернете по заданной теме;

— использования теоретических знаний при выполнении практических задач (заданий, работ);

— закрепления, углубления, расширения и систематизации знаний, полученных во время аудиторных занятий.

### Содержание дисциплины

| №   | Тема  | Вид внеурочной самостоятельной работы | Содержание задания   |
|---|---|---------------------------------------|--|
| <b>Раздел 1. Субъект и предмет деловой коммуникации</b> |   |                                       |  |
| 1.  | Деловое партнерство как основа деловой коммуникации | Практическая работа                   | 1. Выработать план действий по эффективному подбору деловых партнёров для бизнеса.<br>2. Подготовить тезисный план и сообщение по теме: «Особенности профессиональной этики».<br>3. Подготовить тезисный план и сообщение по теме: «Особенности национальной этики».<br>4. Подготовить сценарий деловой беседы по одной из тем, предложенных учителем.   |
| 2.  | Нормативная основа деловой коммуникации             | Практическая работа                   | 1. Подготовка конспекта и устного сообщения по теме: «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» (на материале одноимённой книги Д. Карнеги).<br>2. Подготовка конспекта и устного сообщения по теме: «Как перестать беспокоиться и начать жить» (на материале одноимённой книги Д. Карнеги).<br>3. Подготовка конспекта и устного сообщения по теме: «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично» (на материале одноимённой книги Д. Карнеги).<br>4. Подготовка конспекта и устного сообщения по теме: «Визитная карточка в деловой жизни». |

|   |  |                     |   |
|---|--|---------------------|---|
| 3.  | Коммуникативная сторона деловой культуры       | Практическая работа | <p>1. Подготовка публичной речи на тему: «Честь имею представиться».</p> <p>2. Составить таблицу: «Правила, стратегии и тактики делового общения».</p> <p>3. Подготовка реферата по одной из тем: «Невербальная коммуникация».</p> <p>4.«Особенности «языка телодвижений» в процессе делового общения.</p> <p>5. Составить таблицу: «Факты, уровни, типы поведения».</p>  |
| <b>Раздел 2. Особенности деловой коммуникации</b> |  |                     |   |
| 1.  | Формы и методы деловой коммуникации            | Практическая работа | <p>1. Составить таблицу: «Формы обращения, изложения просьб в процессе делового общения».</p> <p>2. Составить таблицу: «Формы обращения, изложения просьб в процессе делового общения».</p> <p>3. Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Деловой протокол».</p> <p>4. Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Успех делового общения».</p>   |
| 2.  | Особенности этикета в деловом общении          | Практическая работа | <p>1. Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Проявление индивидуальных способностей личности в деловом общении».</p> <p>2. Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Деловая переписка».</p> <p>3. Составить образцы деловых документов, опираясь на языковые формулы официальных документов: заявление, приказ, ходатайство, распоряжение.</p> <p>4. Составить сценарий делового телефонного разговора по одной из тем предложенных учителем.</p> |
| 3.  | Культура речи специалиста по социальной работе | Практическая работа | <p>1. Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Коммуникативное лидерство».</p> <p>2. Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Речевой этикет делового общения: стандарты против штампов».</p> <p>3. Подготовить ораторскую речь по одной из тем, предложенных учителем.</p>   |

## Оформление результатов внеаудиторной самостоятельной работы

Результаты внеаудиторной самостоятельной работы оформляются в виде отчетов по прилагаемым формам.

### Критерии оценки выполнения внеаудиторных самостоятельных работ:

#### *Критерии оценки доклада*

| № п/п | Критерии оценки                                      | Метод оценки             | Работа выполнена  | Работа выполнена не полностью  | Работа не выполнена   |
|-------|--|--------------------------|---|--|---|
|       |  |                          | Высокий уровень   | Средний уровень<br>2 балла   | Низкий уровень<br>1 балл  |
|       | Соответствие представленной информации заданной теме | Наблюдение преподавателя | Содержание сообщения полностью соответствует заданной теме, она раскрыта полностью  | Содержание сообщения соответствует заданной теме, но в тексте есть отклонения от темы или тема раскрыта не полностью. Слишком краткий либо слишком пространственный текст сообщения.   | 1. Работа не выполнена.<br>2.Содержание сообщения не соответствует заданной теме, либо она не раскрыта.                 |
|       | Характер и стиль изложения материала сообщения       | Наблюдение преподавателя | Материал излагается логично, по плану;<br>В содержании используются термины по изучаемой теме. Их произношение и объяснение не вызывает у обучающегося затруднений. | Материал не имеет четкой логики изложения (не по плану). В содержании не используются соответствующие термины, либо их количество недостаточно для полного раскрытия темы. Обучающийся не владеет специальной терминологией. | 3.Отчет выполнен, без соблюдения установленных требований.<br>4.Объем текста сообщения значительно превышает регламент. |
|       | Правильность оформления                              | Проверка работы          | Текст сообщения оформлен аккуратно и точно в соответствии с правилами оформления. Объем текста сообщения соответствует регламенту.                                  | Текст сообщения оформлен недостаточно аккуратно. Присутствуют неточности в оформлении. Объем текста сообщения не соответствует регламенту.   |   |

Оценка 4-5 баллов «удовлетворительно» 6-7 баллов «хорошо» 8-9 баллов «отлично»

### Критерии оценки работы по подготовке к практическим работам

| № п/п | Критерии оценки   | Метод оценки             | Работа выполнена  | Работа выполнена не полностью  | Работа не выполнена  |
|-------|---|--------------------------|---|--|--|
|       |   |                          | <b>Высокий уровень 3 балла</b>  | <b>Средний уровень 2 балла</b>   | <b>Низкий уровень 1 балл</b>   |
| 1     | Правильность и самостоятельность выполнения всех этапов практической работы   | Наблюдение преподавателя | Практическая работа выполнена самостоятельно и правильно  | При выполнении практической работы обучающийся допускал незначительные ошибки, часто обращался за помощью к преподавателю  | 1. Практическая работа не выполнена.<br>2. Обучающийся выполнял работу только с помощью преподавателя и других учащихся<br>3. Обучающийся не имеет конспекта и заготовки отчета по практической работе. выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований. |
| 2     | Наличие конспекта, материал которого соответствует теме практической работы<br>Наличие заготовки отчета к практической работе | Наблюдение преподавателя | Имеется заготовка отчета к практической работе. Содержание конспекта полностью соответствует теме практической работы | Заготовка отчета имеется в наличии, но с недочетами, не полными таблицами и т.п. Конспект имеется в наличии, но содержит не полный материал теме практической работы |  |
| 3     | Правильность оформления   | Проверка работы          | Оформление отчета полностью соответствует требованиям.  | В оформлении отчета имеются незначительные недочеты и небольшая небрежность.   |  |

### Список литературы и источников:

1. Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса в учреждении профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения [Текст]: методическое пособие / Авт.-сост: Л.Н. Вавилова, М.А. Гуляева. - Кемерово: ГОУ «КРИПО», 2012. - 180 с.

2. Управление самостоятельной работой [Текст]: методическое пособие / Т.Г. Аргунова, В.Н. Андреева, Л.А. Зубарева, Э.А. Курманова, З.И. Макарьева и др.; под общ.ред. И.П. Пастуховой. - М.: Библиотека журнала «СПО», 2006. - 192 с.

### Общие рекомендации обучающемуся по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ

1. Внимательно выслушайте или прочитайте тему, цели и задачи самостоятельной работы.
2. Обсудите текст задания с преподавателем и группой, задавайте вопросы - нельзя оставлять невыясненными или непонятыми ни одного слова или вопроса.
3. Внимательно прослушайте рекомендации преподавателя по выполнению самостоятельной работы.
4. Ознакомьтесь с графиком самостоятельных работ обучающихся по предмету, если требуется, уточните время, отводимое на выполнение задания, сроки сдачи и форму отчета у преподавателя.
5. Внимательно изучите письменные методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы
6. Ознакомьтесь со списком литературы и источников по заданной теме самостоятельной работы.

7. Повторите весь теоретический материал по конспектам и другим источникам, предшествовавший самостоятельной работе, ответьте на вопросы самоконтроля по изученному материалу.
8. Подготовьте все необходимое для выполнения задания, рационально (удобно и правильно) расположите на рабочем месте. Не следует браться за работу, пока не подготовлено рабочее место.
9. Продумайте ход выполнения работы, составьте план, если это необходимо.
10. Если вы делаете сообщение или доклад, то обязательно прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
11. Если ваша работа связана с использованием ИКТ, проверьте наличие и работоспособность программного обеспечения, необходимого для выполнения задания.
12. Если при выполнении самостоятельной работы применяется групповое или коллективное выполнение задания, старайтесь поддерживать в коллективе нормальный психологический климат, грамотно распределить роли и обязанности. Вместе проводите анализ и самоконтроль организации самостоятельной работы микрогруппы.
13. Не отвлекайтесь во время выполнения задания на посторонние, не относящиеся к работе, дела.
14. В процессе выполнения самостоятельной работы обращайтесь за консультациями к преподавателю, чтобы вовремя скорректировать свою деятельность, проверить правильность выполнения задания.
15. По окончании выполнения самостоятельной работы составьте письменный или устный отчет в соответствии с теми методическими указаниями по оформлению отчета, которые вы получили от преподавателя или в методических указаниях.
16. Сдайте готовую работу преподавателю для проверки точно в срок.
17. Участвуйте в обсуждении и оценке полученных результатов самостоятельной работы (общегрупповом или в микрогруппах).
18. Участвуйте в обсуждении полученных результатов работы.

## 2 Памятка обучающемуся

### «Алгоритмы выполнения различных видов самостоятельной работы»

| №<br>п/п | Вид<br>самостоятельной<br>работы | Методические указания   |
|----------|----------------------------------|---|
| 1        | Проработка конспектов занятий    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников.</li> <li>• Прочитайте лекционный материал по своему конспекту, стараясь выделить основные понятия, важные определения чернилами другого цвета, формулы обведите рамкой, связи укажите стрелками.</li> <li>• Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованной литературе.</li> <li>• Найдите в словаре значение незнакомых слов и терминов.</li> <li>• Оформите ответы на вопросы по материалу конспекта.</li> <li>• Проводите самоконтроль.</li> </ul> |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 2 | Подготовка докладов               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников.</li> <li>• Изучите материал, касающийся темы сообщения не менее чем по двум рекомендованным источникам.</li> <li>• Составьте план сообщения, запишите его.</li> <li>• Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана.</li> <li>• Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания.</li> <li>• Составьте окончательный текст сообщения.</li> <li>• Оформите материал сообщения.</li> <li>• Прочтите текст сообщения вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.</li> </ul> <p>Ответьте после чтения на вопросы и задания к текстам источников.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Перескажите сообщение еще раз. Проводите анализ и самоконтроль работы над сообщением.</li> </ul> |
| 3 | Подготовка к практическим работам | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомьтесь с темой практического занятия, его целями и задачами.</li> <li>• Изучите рекомендации к практической работе.</li> <li>• Прочитайте лекционный материал по теме занятия в конспекте.</li> <li>• Прочитайте материал по теме практической работы в рекомендованных источниках.</li> <li>• Выполните задания для подготовки к выполнению практической работы (участия в деловых играх).</li> </ul>   |

### **Самостоятельная работа №1.**

***Выработать план действий по эффективному подбору деловых партнёров для бизнеса.***

При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:

1. Выработать область деятельности предприятия, которое вы планируете организовать.
2. Составить список работников, необходимых на данном предприятии.
3. Перечислить функции работников, нанимаемых на предприятие.
4. Перечислить критерии подбора сотрудников на предприятие. Выбор обосновать.

### **Самостоятельная работа №2**

***Подготовить тезисный план и сообщение по теме: «Особенности профессиональной этики».***

При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:

1. Определение профессиональной этики.
2. Содержания понятия.
3. Правила профессиональной этики во время общения «сверху вниз» (между начальником и подчиненным) и «снизу вверх» (между подчиненным и начальником).
4. Правила профессиональной этики во время общения при общении «на равных».

### **Самостоятельная работа №3**

***Подготовить тезисный план и сообщение по теме: «Особенности национальной этики».***

При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:

1. Определение национальной этики.
2. Деловой этикет в Великобритании: приветствие, установление контакта, правила проведения деловых переговоров, невербальный язык общения, столовый этикет, «дресс-код».
3. Деловой этикет в США: приветствие, установление контакта, правила проведения деловых переговоров, невербальный язык общения, столовый этикет, «дресс-код».
4. Деловой этикет в Германии: приветствие, установление контакта, правила проведения деловых переговоров, невербальный язык общения, столовый этикет, «дресс-код».
5. Деловой этикет во Франции: приветствие, установление контакта, правила проведения деловых переговоров, невербальный язык общения, столовый этикет, «дресс-код».
6. Деловой этикет в восточных странах: приветствие, установление контакта, правила проведения деловых переговоров, невербальный язык общения, столовый этикет, «дресс-код».

### **Самостоятельная работа №4**

***Подготовить сценарий деловой беседы по одной из тем, предложенных учителем.***

*Образец сценария деловой беседы.*

Участники беседы:

Васенева Светлана Александровна - специалист по реализации одежды фирмы «OKSI-10»

Семенов Иван Анатольевич - директор фирмы «Консалтинг»

Предмет беседы: заключение и подписание договора о продаже фирменной одежды «OKSI-10».

Светлана: добрый день Иван Анатольевич.

Иван Анатольевич: добрый день Светлана.

Светлана: я понимаю, что Вы очень занятой человек и постараюсь Вас не задерживать.

Иван Анатольевич: хорошо, Светлана.

Светлана: итак, я хочу Вам предложить очень хорошего качества одежду «OKSI-10» для ваших сотрудников.

У Вас большая компания и много сотрудников, для которых у нас широкий выбор качественной одежды. Как это будет происходить?

Я принесла каталоги с нашей одеждой. Вам нужно только выбрать более подходящий для Вас вариант, а все остальное мы берем на себя.

Иван Анатольевич: хорошо, давайте посмотрим.

(Смотрим каталоги с одеждой).

Светлана: как бы Вы хотели видеть своих сотрудников? Есть ли у Вас пожелания?

Иван Анатольевич: для начала я хочу посмотреть каталоги.

Светлана: хорошо, но я боюсь, это может занять у Вас много времени.

Иван Анатольевич: не волнуйтесь, я не тороплюсь.

Светлана: отлично, тогда я закажу нам кофе.



Иван Анатольевич: это отличная идея!

(После просмотра каталогов).

Светлана: ну как Иван Анатольевич. Вам понравилась предложенная одежда?

Иван Анатольевич: у Вас такой выбор, что я в растерянности.

Светлана: это не страшно, я помогу Вам выбрать одежду для ваших сотрудников. Для начала нужно определиться, что Вы хотите: основные цвета, покрой, стиль.

Иван Анатольевич: я бы хотел, что бы мои сотрудники выглядели строго, красиво и модно.

Светлана: я поняла, тогда я из каталогов предложу несколько вариантов, которые подойдут для Вас, мы с Вами выберем наиболее оптимальный вариант.

Иван Анатольевич: хорошо.

(Смотрим несколько вариантов одежды из каталогов).

Светлана: скажите, а ценовая категория может повлиять на Ваш выбор?

Иван Анатольевич: нет, у нас достаточно богатая компания, и я хочу чтобы мои сотрудники выглядели достойно.

Светлана: тогда я думаю, что Вам подойдет первый и третий варианты.

Иван Анатольевич: почему?

Светлана: вся одежда нашей фирмы состоит из натуральных тканей - это одно из наших преимуществ. Эти варианты более усовершенствованы, например: рубашка состоит из прочной и маломнущейся ткани, что не маловажно, костюм имеет высокую скручиваемость нити, что позволяет в процессе работы, оставаться в отличном состоянии ,. Галстук имеет водоотталкивающую пропитку , благодаря этому срок использования его увеличивается.

Иван Анатольевич: теперь я понимаю, почему эти варианты лучше других, мне больше понравился третий вариант.

Светлана: отлично! Я думаю, мы на нем и остановимся. Завтра в первой половине дня к Вам приедет швея и снимет мерки с ваших сотрудников. Это удобно для Вас?

Иван Анатольевич: думаю да. Я хотел бы взять у Вас каталоги и показать их своему заместителю.

Светлана: да, пожалуйста, возьмите. Было приятно с Вами пообщаться, до встречи.

Иван Анатольевич: Взаимно, до свидания.

В современное время очень важно правильно использовать все методы, стратегии проведения деловой беседы. В итоге будут достигнуты цели беседы, приняты правильные решения, можно сказать, что беседа удалась. От результатов деловой беседы, от впечатления произведенного вами на делового партнера, будет зависеть успех дальнейших переговоров.

*Список тем для составления сценария деловой беседы:*

1. Начальник беседует с клиентом, претендующим на должность менеджера строительной компании.
2. Начальник беседует с подчиненным, опоздавшим на работу три раза.
3. Продавец обувного отдела магазина беседует с клиентом по поводу выбора последним новой пары зимних сапог.
4. Начальник беседует с клиентом, претендующим на должность секретаря-реферанта предприятия по социальному обслуживанию населения.
5. Возможен ваш выбор темы сценария деловой беседы.

### **Самостоятельная работа №5**

***Подготовка конспекта и устного сообщения по теме: «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» (на материале одноимённой книги Д. Карнеги).***

Перечислить основные советы автора по подбору друзей, прокомментировать их. Указать все способы оказания влияния на людей, рекомендованных Д. Карнеги, пояснить, почему они действенны и необходимы в деловом мире.

### **Самостоятельная работа №6**

***Подготовка конспекта и устного сообщения по теме: «Как перестать беспокоиться и начать жить» (на материале одноимённой книги Д. Карнеги).***

Перечислить основные советы автора по преодолению тревожности и беспокойства в повседневной жизни, прокомментировать их. Пояснить, почему они действенны и необходимы в деловом мире.

### **Самостоятельная работа №7.**

***Подготовка конспекта и устного сообщения по теме: «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично» (на материале одноимённой книги Д. Карнеги).***

Перечислить основные советы автора по выработке уверенности в себе в повседневной жизни, прокомментировать их. Указать все способы оказания влияния на людей во время публичных выступлений. Пояснить, почему необходимо учиться правильно и красиво говорить, в том числе, во время публичных выступлений. Написать о важности обладания навыками произнесения публичных выступлений в деловой среде.

### **Самостоятельная работа №8.**

***Подготовка конспекта и устного сообщения по теме: «Визитная карточка в деловой жизни».***

При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:

1. Определение термина: «Визитная карточка».
2. История и причина появления ее в деловой среде.
3. Функции визитной карточки.
4. Правила и способы оформления (дизайна), изготовления визитной карточки.
5. Нарисуйте свою визитную карточку, придерживаясь правил ее изготовления.

### **Самостоятельная работа №9.**

***Подготовка публичной речи на тему: «Честь имею представиться».***

История мира повстречала уже десятки специалистов ораторского искусства, речи которых мы помним до сих пор. Самыми недавними гениями этого искусства были Гитлер, Хрущев и другие политики, проводившие агитационное выступление. Чаще именно политики дают пример как правильно обыкновенную речь превратить в нечто большее, элемент истории. Следует знать, что написание текстов для выступлений приносит деньги, ведь тема выступления бывает любой, в том числе и о зарплате.

Но это не всегда так. Например, последнюю «сильную» речь произнес Стив Джобс в 2005 году, и это была не презентация нового продукта. С помощью ораторского искусства он призвал учащихся Стэнфордского университета стремиться к мечтам и о пользе искать в жизненных провалах возможности. Используя приемы речи, Джобс затронул жизненные темы, расположив к себе публику, и речь вошла в историю.

Для некоторых это хобби, а кто-то изучает красноречие, чтобы презентация

получила высшие оценки и принесла пользу.

Пример текста публичной речи:

*Отрывок из главной части речи Стива Джобса*

«Иногда жизнь бьет вас по башке кирпичом. Не теряйте веры. Я убежден, что единственной вещью, которая помогла мне продолжать дело, было то, что я любил его. Вам надо найти то, что вы любите. И это так же верно для работы, как и для отношений. Ваша работа заполнит большую часть жизни и единственный способ быть полностью довольным – делать то, что, по-вашему, является великим делом. И единственный способ делать великие дела – любить то, что вы делаете. Если вы ещё не нашли своего дела, ищите. Не останавливайтесь. Как это бывает со всеми сердечными делами, вы узнаете, когда найдёте. И, как любые хорошие отношения, они становятся лучше и лучше с годами. Поэтому ищите, пока не найдёте. Не останавливайтесь».

«Ваше время ограничено, поэтому не тратьте его на жизнь чьей-то чужой жизнью. Не попадайте в ловушку догмы, которая говорит жить мыслями других людей. Не позволяйте шуму чужих мнений перебить ваш внутренний голос. И самое главное: имейте храбрость следовать своему сердцу и интуиции. Они каким-то образом уже знают то, кем вы хотите стать на самом деле. Всё остальное вторично». «Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными».

Если разбирать любую речь Стива Джобса можно заметить, что она напоминает разговор – она очень понятная, естественная и непринужденная. Постоянные паузы, которые являются неотъемлемой частью речи, придают эмоциональности тексту.

Несмотря на то, что эта речь считается одной из лучших произнесенных в современности, некоторые специалисты считают, что Джобсу не хватает правильной жестикуляции и телодвижений и выступление не предел ораторского искусства. Но не стоит забывать, что для этого человека это не являлось видом деятельности, скорее это было хобби и обязанности, как владельца компании. Кстати, презентация новой техники, всегда, выглядела очень захватывающе.

#### *Основные правила составления публичной речи*

Если тема красноречия для вас является хобби, тогда можно сильно не углубляться в тонкости, но основные составляющие хорошего выступления вам следует знать.

- **Подготовка.** Залог успешного выступления напрямую зависит от вашей подготовки к нему. Одежда, в которой будет проходить выступление, требует тщательного подбора.

Для девушки важно не наносить много косметики и иметь скромный внешний вид. Это расположит зрителей, и не будет отвлекать внимание.

Для мужчин важно выглядеть опрятным и выглаженным. Показывать видом успех и уверенность, иначе слушатель может просто не придавать словам должного значения.

Нужно уделить внимание элементам в зависимости от вашей аудитории. Ведь для бизнесменов важным элементом будут деньги и дороговизна стиля. Для школьников или студентов подойдет более простой и непринужденный вид.

- **Вступление.** Начинать можно с истории из жизни или необычной фразы, которая должна зацепить слушателя. Этот прием называется «крючок». В речи Стива Джобса, о которой мы говорили выше, был задействован «крючок» в виде шутки.

Всегда используйте паузы между основными частями речи. Это помогает переварить сказанное и в то же время можно видеть реакцию людей.

В основе ораторского искусства лежит умение рисовать образы, но только правильные образы. Это должно быть, что конкретно можно представить, а если это касается чисел, тогда надо использовать слайды или переводить в то, что можно визуально измерить.

- **Основная часть.** Конечно, для главной части нет каких-то конкретных правил, но пару советов можно дать. Разбейте речь на блоки логическим путем, чтобы было ясно, где вы переходите в другую часть выступления.

Не делайте из речи монолог, иначе слушатели просто заскучают, и будут чувствовать себя гостями. Задавайте риторические или прямые вопросы, втяните кого-то из зрителей в разговор, можете позвать на сцену. Просите выполнить какое-нибудь задание. Говорите энергично.

*При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:*

1. Составьте план речи.
2. выпишите цитаты известных людей, которые могли бы иллюстрировать ваше первое публичное выступление.
3. Напишите текст публичной речи, выделяя разделы вступления, основную часть и заключения. Продумайте наиболее удачные варианты каждого из вышеуказанных разделов. Не забудьте, что устная и письменная речь подчинена разным законам.

#### **Самостоятельная работа №10.**

***Составить таблицу: «Правила, стратегии и тактики делового общения».***

| <b>Правила делового общения</b> | <b>Стратегии делового общения</b> | <b>Тактика делового общения</b> |
|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|                                 |                                   |                                 |
|                                 |                                   |                                 |

#### **Самостоятельная работа №11.**

***Подготовка реферата по одной из тем: «Невербальная коммуникация». «Особенности «языка телодвижений» в процессе делового общения».***

*При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:*

1. Определение термина «Невербальная коммуникация».
2. Роль невербальной коммуникации в современной жизни.
3. Типы невербальной коммуникации.
4. Основные виды невербальной коммуникации.
5. Лицо, жесты, эмоции как объект невербальной коммуникации.
6. Паралингвистическая система невербальной коммуникации.
7. Экстралингвистическая система невербальной коммуникации.
8. Кинесика и проксемика в невербальной коммуникации.

#### **Самостоятельная работа №12.**

***Составить таблицу: «Факты, уровни, типы поведения».***

| <b>Факты поведения в деловом общении</b> | <b>Уровни поведения в деловом общении</b> | <b>Типы поведения в деловом общении</b> |
|--|---|---|
|  |   |   |
|  |   |   |

#### **Самостоятельная работа №13.**

***Составить таблицу: «Формы обращения, изложения просьб в процессе делового общения».***

| <b>Формы обращения в деловом общении</b> | <b>Изложения просьб в деловом общении</b> |
|--|---|
|  |   |
|  |   |

#### Самостоятельная работа №14.

**Составить таблицу: «Выражения признательности, способы аргументации в процессе делового общения».**

| <b>Выражения признательности в деловом общении</b> | <b>Способы аргументации в деловом общении</b> |
|--|---|
|  |   |
|  |   |

#### Самостоятельная работа №15.

***Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Деловой протокол».***

*При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:*

1. Определение термина «Деловой протокол».
2. Содержание понятия «Деловой протокол».
3. Правила проведения деловой беседы.
4. Правила встречи деловых партнеров.
5. Правила проведения деловых телефонных переговоров.
6. Правила проведения деловых переговоров.
7. Правила проведения деловых онлайн-встреч.

#### Самостоятельная работа №16.

***Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Успех делового общения».***

*При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:*

1. Составляющие успешного делового общения.
2. Эффективное слушание собеседника: рефлексивное и нерефлексивное.
3. Приемы повышения эффективности общения.
4. Приемы планирования в деловом общении.
5. Техника планирования деловых переговоров.
6. Типы собеседников и приемы общения с ними.
7. Приемы, позволяющие склонить собеседника к своей точке зрения.
8. Искусство говорить комплементы.
9. Психология успешного и неуспешного человека.

#### Самостоятельная работа №17.

***Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении».***

*При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:*

1. Понятие индивидуальности в психологии.
2. Влияние темперамента на профессиональные возможности человека.
3. Правила проведения деловой беседы с сангвиником.
4. Правила проведения деловой беседы с холериком.
5. Правила проведения деловой беседы с флегматиком.
6. Правила проведения деловой беседы с меланхоликом.
7. Влияние характера человека и развития его эмоционально-волевых качеств на успешность его в деловом мире.
8. Способности – важное условие успеха в деловом общении.

### **Самостоятельная работа №18.**

***Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Деловая переписка».***

*При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:*

1. Определение термина «Деловая переписка».
2. Язык деловой переписки.
3. Речевой этикет деловой переписки.
4. Особенности деловой переписки.

### **Самостоятельная работа №19.**

***Составить образцы деловых документов, опираясь на языковые формулы официальных документов (заявление, приказ, ходатайство, распоряжение).***

#### *Языковые формулы официальных документов*

В сфере культуры официально-деловой речи действуют текстовые и языковые нормы. Основные различия между ними сводятся к следующему: для текстовых норм важны требования к построению определенных типов и частей текста, для языковых норм характерно ограничение возможности употребления языковых единиц в контексте документа.

За многолетнюю практику деловой переписки были выработаны языковые формулы для типовых официально-деловых ситуаций и соответствующего им жанра документа.

***Языковые, формулы*** — это устойчивые (стандартизированные, шаблонные) языковые обороты, используемые в регулярно повторяющихся ситуациях делового общения. Соединение в определенной последовательности языковых формул, отражающих смысловые аспекты сообщения, позволяет моделировать текст документа, его структуру, упрощает процедуру создания официальной бумаги.

#### *Языковые формулы заголовков к тексту*

По вопросу о + сущ. в предл. п. По вопросу об организации помощи многодетным семьям

Предлог о + сущ. в предл. п. О проведении научно-технической экспертизы

#### *Языковые формулы обращения*

Уважаемый (должность)

Уважаемый господин...

Уважаемые господа!

Уважаемый Александр Иванович!

Уважаемая Марина Сергеевна!

*Языковые формулы, используемые для выражения мотивов создания документа*

В соответствии с ранее достигнутой договоренностью...

В соответствии с письмом заказчика...

В ответ на Ваш запрос сообщаем...

Согласно решению Департамента образования...

В подтверждение нашего телефонного разговора...

Ссылаясь на Ваше гарантийное письмо...

#### *причин создания документа*

Ввиду чрезвычайных обстоятельств...

Учитывая повышение спроса на продукцию Вашего предприятия...

В связи с проведением совместного семинара по проблеме...

В связи с нарушением сроков доставки товара...

В связи с тяжелым материальным положением...

*цели создания документа*

В целях усиления охраны государственного имущества...

В целях обмена опытом направляем в Ваш адрес...

В целях согласования сроков проведения конференции...

Во исполнение приказа ректора университета...

Для согласования ряда спорных вопросов...

Для согласования кандидатур...

*сообщения, уведомления*

Сообщаем, что...

Информируем Вас о том, что...

Уведомляем Вас о...

Организация извещает о...

Считаем необходимым поставить Вас в известность...

Довожу до Вашего сведения, что...

*распоряжения, приказа*

Назначить на должность...

Утвердить решение Ученого совета Института...

Обязать руководителей структурных подразделений...

Создать комиссию в составе...

Возложить ответственность за обеспечение порядка проживания студентов в общежитии на...

Назначить расследование по факту...

*предложения*

В ответ на Ваш запрос наша фирма может предложить Вам...

Предлагаем рассмотреть возможность сотрудничества в области...

По Вашей просьбе посылаем прайс-лист нашей компании и предлагаем ознакомиться с...

Мы можем поставлять Вашей организации...

отказа от предложения

К сожалению, мы не можем предоставить Вам имеющуюся у нас информацию по причине...

Ваш проект отклонен по следующим причинам...

Присланная Вами смета расходов на... не может быть утверждена в силу...

Несмотря на предпринятые нами усилия, Ваше предложение не может быть реализовано в установленный Вами срок...

В настоящее время наша организация не имеет возможности заключить договор о...

*обещания, гарантии*

Гарантируем, что...

Оплата гарантируется...

Конфиденциальность информации гарантируется...

Факты нарушений правил торговли будут рассмотрены в установленном порядке...

Соответствующие меры будут приняты...

*напоминания, предупреждения*

Напоминаем Вам, что в соответствии с достигнутыми договоренностями Вы должны...

Напоминаем, что Ваша задолженность по оплате составляет...

Уведомляем Вас о том, что срок сдачи объекта истекает...

Считаем необходимым еще раз напомнить Вам о том, что Издательство оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить действие Договора в случае несвоевременного представления рукописи.

*просьбы*

Обращаемся к Вам с просьбой...  
Просим изыскать возможность положительного решения вопроса о...  
Просим направить в адрес нашей организации сведения о...  
Просим выслать каталоги Ваших изделий...  
Просим принять меры...  
Прошу разрешить мне отсутствовать на рабочем месте ... числа в связи с...  
Прошу принять меня на работу на должность...

приглашения

Приглашаем Вас принять участие в...  
Приглашаем Вас стать участником...  
Приглашаем представителя Вашей фирмы посетить наше предприятие...  
Просим принять участие в проведении выставки-ярмарки...

Языковые формулы

заключительной части текста

Надеемся получить ответ в ближайшее время...  
Надеемся, что наша просьба будет выполнена...  
Надеемся на продолжение сотрудничества...  
Ожидаем Вашего согласия...  
Убедительно просим Вас не задерживать ответ...  
Заранее благодарны...  
С уважением... (подпись).

#### **Самостоятельная работа №20.**

***Составить сценарий делового телефонного разговора по одной из тем, предложенной учителем.***

*Образец сценария делового телефонного разговора*

#### ***Пример делового телефонного разговора***

А. – Алло. Центр «Интерконгресс».  
Б. – Здравствуйте. Радитехнический университет. Миронова Ольга. Я вам вчера звонила относительно симпозиума.  
А. – Добрый день. Слушаю вас.  
Б. – Вы можете предоставить нам помещение на сто тридцать – сто сорок человек?  
А. – Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на сто пятьдесят мест.  
Б. – Это нам подходит, спасибо. А как оформить аренду мебели?  
А. – В заявке нужно точно указать названия всех предметов и их количество.  
Б. – Как отправить вам заявку?  
А. – Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нем вы и укажете все виды услуг и их стоимость.  
Б. – Понятно. Письмо можно отправить и по почте, и по факсу.  
А. – Да.  
Б. – И через сколько дней вы его получите?  
А. – Письмо идет обычно два-три дня.  
Б. – Это довольно долго.  
А. – Можно послать с нарочным, тогда оно придет к нам в течение двух часов.  
Б. – Так мы и сделаем. Спасибо большое за исчерпывающую информацию.  
А. – Пожалуйста. Всего доброго.

*Список тем для составления сценария деловой телефонного разговора:*

1. Сценарий делового телефонного разговора по продаже косметики.
2. Сценарий делового телефонного разговора с потенциальным клиентом юридической фирмы.
3. Сценарий делового телефонного разговора, связанный с приглашением нового



преподавателя менеджмента в институт повышения квалификации и переподготовки специалистов.

4. Сценарий делового телефонного разговора, связанный с продажей потенциальному клиенту пластиковых окон.

5. Возможен ваш выбор темы сценария делового телефонного разговора.

#### **Самостоятельная работа №21.**

***Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Коммуникативное лидерство».***

*При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:*

1. Определение термина «Коммуникация».
2. Перечислите коммуникативные навыки лидера.
3. Роль лидера в управлении коммуникацией.
4. Формирование коммуникативного лидерства.
5. Составляющие коммуникативной культуры в деловом общении.
6. Перечень правил эффективной коммуникации лидера.
7. Характеристика этапов делового общения.
8. Понятия, содержание и типы психологического воздействия в общении.
9. Характеристика основных стадий установления контактов между людьми.
10. Виды корпоративного общения.
11. Три основных стиля корпоративного общения.
12. Формы корпоративного общения.
13. Принципы корпоративного общения.
14. Управление корпоративным общением.
15. Социально-психологические методы управления общением.

#### **Самостоятельная работа №22.**

***Подготовить сообщение и краткий конспект по теме: «Речевой этикет делового общения: стандарты против штампов».***

*При выполнении данного вида работы необходимо отразить в содержании следующие пункты плана:*

1. Понятие этикета делового общения.
2. Нормы и правила речевого этикета в деловом общении.
3. Слова и выражения, недопустимые в рамках делового общения.
4. Показатели культуры речи в деловом общении.
5. Факторы, влияющие на выбор стиля общения.
6. Этикет установления делового контакта.
7. Методика установления контакта.
8. Основные принципы применения методики установления контакта.
9. Речевой этикет делового разговора.
10. Некоторые черты деловой речи.
11. Основные требования к деловому разговору.

#### **Самостоятельная работа №23.**

***Подготовить публичную речь по одной из тем, предложенных учителем.***

*Список тем для составления публичной речи:*

1. Спорт – это жизнь.
2. Образование – путевка в будущее.

3. Как стать самым счастливым человеком в мире?
4. Стресс – это полезно!?
5. Человек – кузнец своего счастья?!
6. Чудеса в нашей жизни существуют?!
7. Семья или карьера?

**Время выполнения самостоятельной работы:** 45 мин на одну тему

**Цель работы:**

- научиться самостоятельно искать, отбирать, систематизировать и оформлять в виде сообщения информацию по заданной теме;
- получить опыт публичного выступления.

**Отчет:** оформить текст доклада в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».

**Форма отчета** для сообщения: сообщение оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем доклада - не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

Отчет должен иметь следующую структуру:

1. Титульный лист
2. Текст доклада.
3. Список использованных источников.

**Возможные типичные ошибки:**

1. Содержание доклада не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал в докладе не имеет четкой логики изложения (не по плану).
3. Слишком краткий либо слишком пространственный текст доклада. Объем текста доклада значительно превышает регламент.
4. В содержании не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.

**При оценке** доклада будут учитываться:

|                                      | Низкий уровень                    | Средний уровень     | Высокий уровень         |
|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|-------------------------|
| Соответствие представленной          | 1 балл                            | 2 балла             | 3 балла                 |
| Характер и стиль изложения материала | 1 балл                            | 2 балла             | 3 балла                 |
| Правильность оформления              | 1 балл                            | 2 балла             | 3 балла                 |
| Итого максимально                    | 3                                 | 6                   | 9                       |
| Оценка                               | 4-5 баллов<br>«удовлетворительно» | 6-7 баллов «хорошо» | 8-9 баллов<br>«отлично» |

Доклады, оформленные не по правилам, не принимаются и не оцениваются. Если работа сдана не вовремя (с опозданием), преподаватель имеет право снизить оценку на 1 балл.

## Список литературы и источников:

### Основные источники:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 73 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений/ И.С. Выходцева— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 48 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ И.Б. Голуб— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, 2014.— 432 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39711.html>.— ЭБС «IPRbooks».
4. Корноухова Г.Г. История российского предпринимательства [Электронный ресурс]: конспект лекций. Учебное пособие/ Г.Г. Корноухова— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 188 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22180.html>.— ЭБС «IPRbooks».
5. Коробейникова А.А. Речевая служебная культура [Электронный ресурс]: практикум/ А.А. Коробейникова— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 172 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33654.html>.— ЭБС «IPRbooks».
6. Кузеванова А.Л. Культура бизнеса [Электронный ресурс]/ А.Л. Кузеванова— Электрон. текстовые данные.— Волгоград: ПринТерра, Волгоградский институт бизнеса, 2008.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19181.html>.— ЭБС «IPRbooks».
7. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ И.Н. Кузнецов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397.html>.— ЭБС «IPRbooks».
8. Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов-иностранцев/ М.Б. Будильцева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22186.html>.— ЭБС «IPRbooks».
9. Культура научной и деловой речи. Часть 1. Нормативный аспект [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.Я. Зинковская [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013.— 76 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44796.html>.— ЭБС «IPRbooks».
10. Леонова А.В. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.В. Леонова— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012.— 108 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44851.html>.— ЭБС «IPRbooks».
11. Летуновский В.В. Менеджмент по Суворову: Наука побеждать [Электронный ресурс]/ В.В. Летуновский— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 334 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43694.html>.— ЭБС «IPRbooks».
12. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.А. Петрова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/8540.html>.— ЭБС «IPRbooks».

13. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks».

14. Ратмайр Ренате Русская речь и рынок [Электронный ресурс]: традиции и инновации в деловом и повседневном общении/ Ренате Ратмайр— Электрон. текстовые данные.— М.: Языки славянских культур, 2013.— 456 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28652.html>.— ЭБС «IPRbooks».

15. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: курс лекций для бакалавров всех направлений/ — Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 72 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54478.html>.— ЭБС «IPRbooks».

16. Рязанова Л.З. Культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.З. Рязанова, Н.К. Гарифуллина, Г.С. Гаязова— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2013.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62724.html>.— ЭБС «IPRbooks».

17. Стариченко В.Д. Культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.Д. Стариченко, И.П. Кудреватых, Л.Г. Рудь— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2015.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35492.html>.— ЭБС «IPRbooks».