**Дисциплина: «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ».**

Группа 13.

Дата: 13.06.2020

Урок – 53

Вид урока: практическая работа.

Тип урока: формирование и совершенствование умений и навыков.

Преподаватель – Сергиенко М.А.

**Тема: «Культура общения в профессиональной среде».**

**Цели занятия:**

 Учебные цели:

- закрепление знаний по всему разделу «культура общения в профессиональной среде»;

-повторить особенности устной и письменной речи в профессиональной среде;

-закрепить знания о невербальных средствах общения;

- закрепить знания о культуре телефонных переговоров и публичного выступления.

 Воспитательные цели:

– развитие опыта творческой деятельности;

– формирование критического мышления, инициативы, целеустремленности.

– формирование черт гармонически развитой личности.

 Развивающие цели:

- развивать познавательный интерес к окружающей жизни;

– развитие умений и навыков способствующих эффективной коммуникации;

– развитие самопознания.

Обучающийся должен знать:

–  что такое коммуникации, сущность и содержание понятия;

-невербальные компоненты общения;

-основы делово культуры в устной и письменной форме;

-основные аспекты публичного выступления;

-технику ведения телефонных переговоров;

-коммуникативные барьеры.

Обучающийся должен уметь:

– использовать знания по теме «культура общения в профессиональной среде» в своей профессиональной деятельности, применять эти знания на практике.

**Порядок выполнения работы:**

1. Выполнить задания практической работы, письменно.

2.Готовую оформленную работу прислать на электронную почту [sergmary88@mail.ru](mailto:sergmary88@mail.ru) . Ответы можно оформлять печатным текстовым файлом либо выполнять письменно в тетради и отправлять фото работы. Вопросы, возникающие в ходе выполнения работы, можно задать, отправив на почту [sergmary88@mail.ru](mailto:sergmary88@mail.ru)

**Литература:**

1.Шеламова Г.М.Деловая культура и психология общения. Москва 2004 стр12-1, 20-26, 37-39, 43, 53-65.

**Урок 53. Практическая работа**

**Тема: «Культура общения в профессиональной среде».**

**Задание 1. Заполните колонки, придав каждому предложению первой колонки соответствующую форму.**

**Образец:** Будьте добры, скажите, пожалуйста, как пройти к метро?

Скажите, как пройти к метро?

Скажите, метро где?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложения | Форма общения | | |
| Преувеличенно вежливая форма | Вежливо нейтральная форма | Форма типичная для разговорной речи |
| 1.Простите за беспокойство, вы не можете сказать, где находится химчистка? |  |  |  |
| 2.Будьте любезны, дайте, пожалуйста, таблетки от кашля. |  |  |  |
| 3.Убедительно прошу вас, отрежьте, пожалуйста, от сыра, который лежит на прилавке, 200 граммов. |  |  |  |
| 4.Благодарю вас за то, что вы уступили мне место, но я на следующей остановке выхожу. |  |  |  |

**Задание 2. Ответьте на вопрос (письменно).** Что засоряет нашу речь и снижает её культурный уровень?

**Задание 3. Написать диалог (при разговоре по телефону), придерживаясь этикета телефонного общения.**

Адресант просит позвать к телефону Петрова Ивана Николаевича, а его нет в данный момент в кабинете.

**Задание 4. Ответьте на тестовые задания.**

1.Какова правильная последовательность этапов подготовки к публичному выступлению: 1) составление плана; 2) сбор материала; 3) выбор темы; 4) написание текста?

а) 3, 1, 2, 4;

б) 3, 2, 1, 4;

в) 1, 3, 2, 4;

г) 1, 2, 3, 4.

2.К традиционно хорошим зачинам не относится:

а) цитата;

б) извинение;

в) наглядный пример;

г) пословица, афоризм.

3. В каких формах реализуется деловое общение?

а). Деловая беседа

б). Деловые переговоры

в). Деловая переписка.

г). Деловые совещания

д). Публичные выступления.

е)все

4.Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

а)Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.

б)Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.

в) Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.

г) Использовать способ привлечения внимания собеседника.

д) Использовать противоположные жесты и позу.

5.Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

а) отвечая на звонок, представьтесь;

б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;

в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;

г) отвечать на все звонки;

д) не давайте выход отрицательным эмоциям.

6.Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

а) «Я не знаю»;

б) «Вы должны»;

в) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;

г) «Хороший вопрос. Разрешите, я уточню это для вас»;

д) «Это не моя ошибка».

7.Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

а) положите трубку;

б) сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;

в) выслушаете его до конца;

г) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;

д) накричите на него в ответ.

8.Для деловой переписки, особенности языка и стиля характерно:

а) нейтральный тон письма.

б) панибратское общение.

в) большой объем текста.

9.Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

а) заискивающая:

б) адекватной ситуации;

в) презрительная;

г) ироничная;

д)насмешливая.

10.Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

а)увеличение дистанции слушающим собеседником;

б) очень широкая улыбка;

в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;

г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;

д) частый отвод взгляда в сторону

11.Весьма привлекательные в деловом мире черты:

а) надежность, фундаментальность, стабильность;

б) бесцеремонность, расхлябанность;

в) невнимание к окружающим, невоспитанность;

г) конфликтность;

д) подхалимство.

12.Деловое общение характеризуется:

а) соблюдением этикета

б) выражением эмоций

в)дружеским тоном общения

г)неформальным поведением

13.Что такое деловая беседа?

а) установленный порядок поведения в сфере деловых контактов;  
 б установленный порядок поведения в повседневной жизни;  
 в) нормы поведения за столом во время деловых переговоров;  
 г) совокупность законодательно установленных правил, регламентирующих деятельность бизнесменов.

д) разговор между двумя собеседниками, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач.

14.Что такое телефонный разговор

а) разговор двух людей, который подчинен решению определённой задачи.

б) разговор между двумя собеседниками, специально организованный предметный

разговор.

в) контактное по времени, но дистанционное в пространстве и опосредованное.

15. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто…

**Задание 5. Объясните, письменно, как вы понимаете следующие выражения:**

- находить общий язык;

- дать волю языку;

- говорить на разных языках;

- эзопов язык;

-язык без костей.