

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
для обучающихся по специальности**

«43.02.17 Технологии индустрии красоты»

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Деловые и профессиональные коммуникации»

Ставрополь, 2025

Методические указания составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.17 «Технология индустрии красоты» и рабочей программой дисциплины «**Деловые и профессиональные коммуникации**».

Составители: Бабичев А.П.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол №8 от «20» мая 2025 г.

Методические указания содержат тематику практических занятий, вопросы к практическому занятию, ситуационные задачи и рекомендуемую литературу.

Актуальность изучения данной учебной дисциплины связана с современной социальной ситуацией, требованиями, предъявляемыми обществом к личности, работающей в сфере эстетических услуг, необходимостью формирования у студентов представлений и умений, связанных с профессиональным становлением и установлением деловых взаимоотношений.

Цель изучения учебной дисциплины состоит в создании условий для формирования у студентов знаний по психологии общения, развития у них умений и навыков конструктивного взаимоотношения между людьми (партнерами и коллегами) в процессе деловой коммуникации, а также содействия их стремлению к личностному и профессиональному росту.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение студентами спецификой общения, структурой коммуникативного акта и условиями установления контакта;
- ознакомление с целями, функциями, видами и уровнями общения; ролью и ролевыми ожиданиями в общении; нормами и правилами профессионального поведения и этикета;
- овладение знанием механизма взаимопонимания в общении; техниками и приемам общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения;
- изучение этических принципов общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- приобретение практических навыков выявления источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерностей формирования и развития команды.

В ходе изучения дисциплины студенты должны научиться планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; исполь-

зовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами.

Процесс изучения дисциплины в соответствии с ФГОС СПО направлен на формирование следующих компетенций:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-ОК 04	<p>Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать принципы деловой коммуникации - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиенто-ведения - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях - управлять и развивать профессиональное сообщество - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму) 	<p>Виды деловой коммуникации</p> <p>Типология клиентов.</p> <p>Партнерские отношения, правила проведения переговоров</p> <p>Основы конфликтологии.</p> <p>Способы коммуникации в цифровой среде</p> <p>Понятие о профессиональных сообществах</p> <p>Профессиональная коммуникация на рабочем месте</p>

Содержание

<i>Практическое занятие № 1.</i> Виды деловой коммуникации: контактное, диктантное, непосредственное, опосредованное, устное, письменное, межличностное, публичное	8
<i>Практическое занятие № 2.</i> Система основных регуляторов делового общения	10
<i>Практическое занятие № 3.</i> Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты	13
<i>Практическое занятие № 4.</i> Точки контакта потребителя (клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста	15
<i>Практическое занятие № 5.</i> Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов	20
<i>Практическое занятие № 6.</i> Классификация сообществ и разные подходы к управлению	23
<i>Практическое занятие № 7.</i> Деловая беседа: подготовка и проведение	25
<i>Практическое занятие № 8.</i> Особенности переговорного процесса	27
<i>Практическое занятие № 9.</i> Умение слушать как составной компонент эффективного общения	29
<i>Практическое занятие № 10.</i> Психологические основы общения	30
<i>Практическое занятие № 11.</i> Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе общения	35
<i>Практическое занятие № 12.</i> Невербальные особенности общения	38
<i>Практическое занятие № 13.</i> Этика и этикет общения	41
Вопросы к дифференциальному зачету	
Рекомендуемая литература	63

Практическое занятие № 1

Тема. Виды деловой коммуникации: контактное, диктантное, непосредственное, опосредованное, устное, письменное, межличностное, публичное

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Термин «деловое общение» или «деловая коммуникация» появился сравнительно недавно. Этому способствовали изменения, происшедшие в России: развитие предпринимательства, малого бизнеса в связи, с чем возникла насущная потребность в освоении искусством общения. Отсутствие навыков общения не раз ставило в трудное положение даже того, кто считался профессионалом в своей области! Но в деловом общении важен особый «профессионализм»: умение владеть языком, речью.

Практика показывает, что деловое общение имеет свою специфику и, в отличие от дружеского разговора, направлено на достижение определенных целей. «Важнейшая особенность общения состоит в том, – говорит О.А. Баева, – что нужно уметь строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов».

В связи с этим можно определить и специфику общения:

- взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляются в правовых рамках (хорошо, если они строятся на основах взаимного уважения и доверия);
- регламентированность, т. е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Деловое общение как социально-психологическая проблема.
2. Определение общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах.
3. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Риторика как наука о содержании коммуникации.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Разговор в офисе. Клиент:

– Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились!
(Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер:

– Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть – «по кофейку»?

Вопрос: является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

2. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

3. Игра «Испорченный телефон». Число участников 5-6 человек. Один из участников остается в помещении, его задача зачитать небольшой текст. Остальные выходят за дверь. Затем по сигналу по очереди участники заходят. Вошедшему зачитывается небольшой текст (5-6 предложений), он передает его следующему, вошедшему и так далее, по цепочке, передается текст. В конце упражнения сравните текст последнего участника и первого.

Практическое занятие № 2

Тема. Система основных регуляторов делового общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Во все времена существовали профессии, где умение общаться ценилось несравненно выше других способностей и навыков. И в наше время существует огромное количество профессий, в которых успеха можно добиться в основном благодаря умению эффективно общаться: правильно излагать свои мысли, понимать собеседника, что называется «с полуслова». Как политикам и юристам, так и врачам, учителям, продавцам и представителям многих других профессий умение общаться порой бывает более необходимым, чем их профессиональные знания.

Общаясь с другими людьми, индивид усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способности деятельности: формируется как личность. Сложность самого процесса общения, обусловила появление множества определений понятия «общение». **Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия. В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности человека. Можно считать, что общение выполняет многообразные функции, главные из которых:

- организация совместной деятельности;
- формирование и развитие межличностных отношений;
- познание людьми друг друга.

Структура общения состоит из трех взаимосвязанных компонентов:

- коммуникативная сторона общения (обмен информацией между людьми);
- интерактивная сторона общения (организация взаимодействия между индивидами);
- перцептивная сторона общения (процесс восприятия друг друга партнерами по общению).

Таким образом, в общем виде общение можно определить как универсальную реальность, в которой зарождаются, существуют и проявляются в течение всей жизни психические процессы, состояния и поведение человека.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других.

2. Сущность общения: его функции, виды, формы.

3. Структура и средства общения.

4. Стили общения.

5. Роль общения в развитии человека и общества.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях. (Вариантов ответа может быть несколько.)

а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.

б) Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.

в) Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой.

г) Подойдя к автобусной остановке, мужчина поинтересовался у окружающих, давно ли прошла «шестерка».

д) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.

е) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.

ж) Ребенок после прогулки просит у мамы бутерброд.

з) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.

и) Продавец ручных пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.

к) Поздно вечером мама говорит сыну, что пора выключать телевизор и ложиться спать, иначе утром будет трудно вставать в школу.

2. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

Практическое занятие № 3

Тема. Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Стержневым принципом деятельности в индустрии красоты является такое высказывание: «управлять — значит приводить к успеху других».

Мотивом можно считать побудительную силу, которая заставляет работника делать ту или иную задачу, управлять своим поведением и вести себя тем самым к определённой цели. Мотивы так же оказывают влияние на поведение людей, направляя тем самым на необходимую для организации сторону.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Процесс коммуникации можно представить следующим образом: 1) кто (передает сообщение) – коммуникатор; 2) что (передается) – сообщение; 3) как (осуществляется передача) – канал; 4) кому (направлено сообщение) – аудитория; 5) с каким результатом передается сообщение – эффективность.

В процессе коммуникации приобретают значение коммуникативные барьеры. Коммуникативные барьеры – это препятствия, возникающие на пути адекватной передачи и усвоения информации. В социальной психологии выделяют следующие виды коммуникативных барьеров: барьеры понимания (фонетический, семантический, логический, стилистический); барьеры отношения (препятствия, связанные с негативным отношением партнеров, или одного партнера по общению друг к другу); барьеры социально-культурного различия (препятствия, обусловленные различиями в социальном, культурном, профессиональном, национальном планах).

2. Вопросы к практическому занятию

1. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).

2. Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.).

3. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации.

4. Техника говорения. Убеждающая коммуникация. Табу в вербальном диадическом общении.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как вы поступите?

2. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и ваше выступление всем понравилось?

3. На одном из рабочих собраний вы говорите о проблеме реконструкции вашего предприятия. У вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько ваших противников, которые не хотят, чтобы ваши предложения были приняты руководством. Они задают вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против вас лично и против ваших предложений. После очередного такого замечания вы говорите...

Практическое занятие № 4

**Тема. Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера),
причины ухода клиента от специалиста**

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Перцептивная сторона общения включает в себя взаимное восприятие, понимание и оценку участниками процесса общения друг друга. Познавая партнера по общению, индивид получает возможность лучше и надежнее определить перспективы совместной деятельности, непрерывно получая сигналы об эффективности этого общения.

Основными механизмами социальной перцепции являются идентификация, эмпатия, рефлексия:

а) идентификация – отождествление, уподобление себя другому человеку, т. е. человек ставит себя на место другого человека;

б) эмпатия (сопереживание) – способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме переживания, эмоционального отклика;

в) рефлексия (зеркальное отражение) – осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению.

Наше восприятие резко меняется в зависимости от того, с кем мы общаемся. Черты и образ партнера по общению выстраиваются нами на основе нашей субъективной позиции, что, чаще всего, совершается неосознанно. Именно данные особенности социальной перцепции могут привести к ряду *ошибок восприятия*:

- 1) фактор превосходства проявляется в случае неравенства партнеров;
- 2) фактор привлекательности связан с тем, нравится или не нравится нам партнер по общению;
- 3) фактор «отношения к нам» проявляется в следующих особенностях: нам нравятся те люди, которые к нам хорошо относятся, и наоборот;
- 4) проекция – собственные отрицательные качества переносятся на другого и, как правило, оцениваются негативно;
- 5) каузальная атрибуция – свойства, соответствующие социальной роли или национальности переносятся на человека – ее носителя.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого».
2. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.
3. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции.
4. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.
5. Предрассудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др.
6. Проблема восприятия человека человеком (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Биррелл). Межличностная аттракция.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцерова соната»). «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»). «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе _ за политического заговорщика; в передней – за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»). «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задание 15. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции. - Люди излучают разнообразные сигналы, – объяснил Хаит. – Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает. - А я излучаю сигналы, Эл? - Да, сэр. Все их излучают. - Какие сигналы я излучаю? Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил: -Бледно-красные. - Что? - Марине выглядел озадаченным. - Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что-то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности... Марино остановил пленку и язвительно мне улыба-

нулся. - Ну, разве этот парень не псих? – спросил он. - На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, – сказала я. – Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный. - Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население – ходячая радуга. - Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, – ответила я сухо. – Различные эмоции ассоциируются с цветами. Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный – цвет агрессии, гнева, ярости. Черный – болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии. Марино раздосадованно вновь запустил пленку. - ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, – говорил Хант. – В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть – это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям... - Ну, хорошо, – прервал Марино, – что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали? - О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, – ответил Хант. – Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды – розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессив-

ные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал... - Вам нравится такой тип женщин? – спросил Марино. Хант колебался - Нет, сэр. Если быть честным. Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал: - Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали. Задумавшись, Хант наморщил лоб. - Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

Практическое занятие № 5

Тема. Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов

Теоретическая часть

Сотрудничество представляет собой совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности.

Интерактивная сторона общения представляет собой стратегию взаимодействия. Существует множество типов взаимодействия людей, прежде всего *кооперация* и *конкуренция*.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, это необходимый элемент совместной деятельности. Важным показателем кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Что касается другого типа взаимодействия – конкуренции, то здесь чаще всего идет речь о столкновении целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов (субъектов взаимодействия).

Кроме кооперации и конкуренции говорят также о приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.

2. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.

3. Ролевое поведение личности в общении («Я»-образ, реальное «Я», имидж «Я»).

4. Модели личности в общении.

5. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

1) Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2) Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3) Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4) Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6) Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7) Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8) Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!

9) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10) Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколь-

ко можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

Практическое занятие № 6

Тема. Классификация сообществ и разные подходы к управлению
(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

В теории и практике **управления** человеческой стороной организации можно выделить четыре концепции, которые развивались в рамках трех основных **подходов к управлению** – экономического, органического и гуманистического.

В теории и практике управления произошла радикальная смена парадигм. При этом можно выделить четыре концепции кадровой функции в организации. Эти концепции таковы:

- использование трудовых ресурсов;
- управление персоналом;
- управление человеческими ресурсами;
- управление человеком.

1. Использование трудовых ресурсов (labour resources use). С конца XIX в. до 60-х гг. XX в. Вместо человека в производстве рассматривалась лишь его функция – труд, измеряемый затратами рабочего времени и зарплатой. На Западе эта концепция нашла отражение в марксизме и тейлоризме, а в СССР – в эксплуатации труда государством.

2. Управление персоналом (personnel management). Научной основой этой концепции, развивавшейся с 30-х гг., была теория бюрократических организаций, когда человек рассматривался через формальную роль – должность, а управление осуществлялось через административные механизмы (принципы, методы, полномочия, функции).

3. Управление человеческими ресурсами (human resource management). Человек стал рассматриваться не как должность (элемент структуры), а как невозобновляемый ресурс – элемент социальной организации в единстве трех основных компонентов (трудовой функции, социальных отношений, состояния работника). В российской практике эта концепция используется фрагментарно более 30 лет и в годы перестройки получила распространение в «активизации человеческого фактора».

4. Управление человеком (human being management). В соответствии с этой концепцией человек – главный субъект организации и особый объект управления, который не может рассматриваться как «ресурс». Исходя из желаний и способностей человека должны строиться стратегия и структура организации.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Формы общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики.

2. Деловое совещание: подготовка и проведение.

3. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.

4. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Предложите новую услугу своего туристического агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

2. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

3. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Практическое занятие № 7

Тема. Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Профессиональные коммуникации являются неременным условием, позволяющим сотрудникам компании эффективно взаимодействовать друг с другом. От того, насколько быстро и доступно будет происходить передача информации, напрямую зависит темп работы всего предприятия.

Профессиональные коммуникации представляют собой взаимодействие, осуществляемое в сфере официальных отношений. Их основной целью является достижение намеченных результатов, решение поставленных задач, а также оптимизация определенной деятельности. При этом каждый из участников профессиональных коммуникаций обладает своим статусом, являясь начальником, подчиненным, коллегой или партнером. В тех случаях, когда между собой общаются люди, находящиеся на различных уровнях карьерной лестницы (исполнитель и руководитель), можно говорить о субординационных коммуникациях. Ведь здесь явно просматривается вертикаль отношений. При осуществлении взаимодействия, основанного на принципе

равного сотрудничества, можно говорить о горизонтальных коммуникациях. Актуальность вопроса с профессиональным общением люди сталкиваются ежедневно. Оно имеет место на работе и в школах, в университетах и в официальных учреждениях. Это общение студентов и преподавателей, подчиненных и начальников, конкурентов, партнеров и коллег. Для того чтобы достичь стоящей перед ним цели, каждый человек должен быть знаком со средствами и принципами подобных коммуникаций, ведь партнерам необходимо общаться на одном языке (и в прямом, и в переносном смысле), обладать общим социальным опытом и понимать друг друга. Соблюдение основных условий делового общения. Как сделать так, чтобы коммуникация в профессиональной деятельности была максимально результативной? Для этого понадобится выполнение ряда условий. Прежде всего, общение должно иметь понятную цель. При этом в ее достижении важна заинтересованность всех вовлеченных в данный процесс лиц. Примером может служить заключение договора, налаживание связей, согласование проведения мероприятий, разработка наиболее выгодных условий сотрудничества и т.д.

Деловая беседа – это вид общения, предполагающий обсуждение каких-либо вопросов, результатом которого является принятие решения, разрешение проблемы.

Структура деловой беседы: начало беседы; постановка проблемы и передача информации; аргументирование; анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.
2. Технология кадровых бесед.
3. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы.
4. Проблемные или дисциплинарные беседы.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Проанализируйте пример деловой беседы на совещании с руководителем:

- Дмитрий: Спасибо всем за то, что собрались здесь так быстро. Пожалуйста, наливайте себе кофе, и после этого приступим к повестке дня, которую вы видите на доске перед вами. Как вы видите, у нас только два пункта для обсуждения.
- Алексей: Да, Дмитрий. Я хотел бы добавить кое-что к данному списку, если это возможно.
- Дмитрий: К сожалению, Алексей, я улетаю на встречу в другой город в 11.00 часов утра, и у меня очень мало времени. Может ли это подождать, пока я не вернусь из поездки?
- Алексей: Конечно - вы же босс!
- Дмитрий: Хорошо. Итак, как вы знаете, в последнее время у нас очень много расходов, и у меня на данный момент есть прямое указание нашего директората рассмотреть вопрос о максимальном сокращении расходов. И, я бы хотел, чтобы каждый из вас, как руководитель департамента, подготовил бы мне отчет о возможных вариантах уменьшения расходов в разрезе ваших отделов. Прошу это сделать к моему возвращению из поездки. Я знаю, что экономить в принципе-то не на чем, но приказ есть приказ.
- Семён: Что касается другого нашего вопроса, Дмитрий ...
- Дмитрий: Да, Семён. У тебя есть идеи?
- Семён: Да, есть. Я взял на себя смелость записать свои идеи о том, как эта конкретная проблема может быть решена. Я сделал копию для каждого из вас. Вот.
- Дмитрий: Отлично, Семён! Это то, что нам нужно - ваша инициатива! Теперь мне нужно спешить. Я прочту это в самолете, а остальные могут обсудить идеи Семёна здесь прямо сейчас. Я соберу вас всех на совещание опять, когда вернусь. До свидания!
- Все: Пока!

2. Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Практическое занятие № 8

Тема. Основы конфликтологии, причины негатива, способы работы с негативом

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Характер общения во многом определяется психологическими особенностями партнеров по общению. Для эффективного общения необходимо, прежде всего, создание благоприятного психологического климата. Существует несколько психологических приемов, которые позволяют в самом начале общения расположить к себе партнера, это:

- ненавязчивое внушение партнеру сознания его собственной значимости, организации которую он представляет;
- исключительное внимание к партнеру;
- утверждение своей точки зрения с помощью убеждения;
- умение выслушать партнера;
- привлечение и удержание внимания партнера.

В процессе общения партнеры должны добиться взаимной договоренности, достойно выдержать возможную конфронтацию, возникающую из-за противоречия интересов, не разрушив при этом доверительного отношения друг к другу. Для этого им нужно уметь управлять своими эмоциями и налаживать межличностное взаимодействие

Правильные, психологически грамотные действия помогут достижению желаемых результатов.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.

2. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.

3. Типология темперамента и акцентуаций характера. Характеристика психосоциотипов.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Решите следующую ситуацию. Определите тип темперамента данного ребенка: «Пятилетний Сергей не очень высок для своего роста, но гибок и строен. Обычно, если он падает, то на глазах мгновенно появляются слезы, но он быстро утешается. Любит качаться на качелях, залезать на высокие деревья. Он может быстро отвлечься от своей игры. Его голова и глаза быстро двигаются туда - сюда, как у маленькой птички. Засыпает быстро и легко просыпается. Ритм – его сущность».

Предварительно заполните таблицу, подобрав к каждому алгоритму конкретное соответствие из данной ситуации.

№ п/п	Алгоритм	Конкретное соответствие данной ситуации предложенному алгоритму
1.	Выяснение частоты проявления анализируемых поведенческих реакций человека.	В описании поведения Сергея употребляются слова «обычно», «часто», что указывает на типичность данного поведения.
2.	Определение силы нервной системы.	Высокая физическая активность говорит о сильной нервной системе. (Например, «Любит качаться на качелях, залезать на высокие деревья».)
3.	Определение уравновешенности нервной системы.	Присущее ребенку чувство ритма говорит об уравновешенности нервной системы. (Например, «Обычно, если он падает, то на глазах мгновенно появляются слезы, но он быстро утешается».)
4.	Определение подвижности нервной системы.	Быстрота переключения с одной деятельности на другую говорит о подвижности нервной системы. (Например, «Он может быстро отвлечься от своей игры. Его голова и глаза быстро двигаются туда-

		сюда»).
5.	Обобщение сочетания свойств нервной системы.	Итак, нервная система Сережи сильная, уравновешенная и подвижная.
6.	Соотнесение установленного сочетания свойств с классификационными признаками типов темпераментов.	Сильная, уравновешенная и подвижная нервная система по классификации И.П. Павлова соответствует сангвиническому темпераменту.

2. Определите тип темперамента данного ребенка: «Ко дню рождения Кати (8 лет) мама пригласила детей такого же возраста, но Катю долго не могли найти. Она спряталась под большим столом, забилась в угол и замерла. Когда ее вытащили из-под стола, она долго плакала, а потом смотрела на игру других детей со скорбным лицом и страданием во взгляде. Затем, преодолев себя, включилась в игру, но очень быстро устала, стала капризничать и плакать».

3. Решите задачи:

1. На основании характеристики определить тип темперамента школьника.

2. Какие свойства нервной системы проявляются в этой характеристике?

А) Виктор Г., III класс. Медлителен. Походка неторопливая, вразвалку. Говорит медленно, но обстоятельно, последовательно. На уроках сидит с довольно равнодушным лицом, сам руки не поднимает, но на вопрос учителя обычно отвечает Правильно. Когда учитель спрашивает, почему он не поднял руку, отвечает односложно: «Да так...» Его трудно рассмешить или рассердить. Сам обычно не обижает товарищей, к ссорам других относится равнодушно. Незлобив, но для товарища ленится что-либо сделать. В разговор вступает редко, больше молчит. Понимает материал не быстро. Требуется несколько раз повторить ему новый материал, но задание выполняет правильно и аккуратно. Любит порядок. Придя в класс из другой школы, с тру-

дом сдружился с ребятами. По словам матери, часто вспоминает старую учительницу. Видимо, привязчив.

Б) Борис Р., III класс. Безгранично увлекающийся. Часто берет работу не по силам. До крайности подвижный. В любую минуту готов сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Руки не находят покоя. Быстро и часто поворачивает голову во все стороны. Крайне, вспыльчив. Усваивает материал быстро и правильно, но часто от торопливости дает сбивчивые ответы. Приходится все время говорить ему: «Не отвечай сразу, подумай сначала, не торопись». Резко переходит от смеха к гневу и наоборот. Обожает военные игры. Очень инициативен. Учителя буквально засыпает вопросами. Отзывчив и на хорошее и на дурное (на последнее теперь реже, так как с ним ведется большая педагогическая работа). Когда рассердится, еще не умеет себя сдерживать, хотя и старается. Очень любит получать хорошие отметки. Говорит: «Изумрудная пятерочка». Хоть сто раз может сбегать куда угодно, но по дороге часто забывает поручение, так как от желания скорее его выполнить не дослушивает до конца.

В) Саша. Д., II класс. Очень впечатлительный. Малейшая неприятность выводит его из равновесия, плачет по каждому пустяку. Однажды Саша заплакал только из-за того, что сразу не нашел в портфеле учебника. Очень обидчив. Долго помнит обиды и болезненно их переживает. Мечтательный. Часто задумчиво смотрит в окно, вместо того чтобы играть с товарищами. Покорно подчиняется всем правилам. Пассивен в детском коллективе. Часто обнаруживает неверие в свои силы. Если в работе встречаются трудности, он легко опускает руки, теряется и не доводит дела до конца. Но если настоять на выполнении задания, в большинстве случаев выполнит его не хуже других.

Г) Лена В., 2 класс. Девочка очень подвижная, на уроках ни минуты не сидит спокойно, постоянно меняет позу, вертит что-либо в руках, тянет руку, разговаривает с соседом. Легко заинтересовывается всем новым, но сравнительно быстро и остывает. Преобладающее настроение веселое и бодрое. На

вопрос: «Как дела?» – обычно отвечает с улыбкой: «Очень хорошо!», – хотя иногда оказывается, что полученные ею отметки и не так уж хороши. Про пятерки радостно объявляет всем в доме. Двоек не скрывает, но всегда бодро добавляет: «Это у меня так... случайно...» Иногда огорчается, даже плачет, но ненадолго. Мимика живая. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать. На интересных уроках проявляет большую энергию и работоспособность. Легко сходится с подругами, быстро привыкает, к новым требованиям. Весьма разговорчива.

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Предмет и задачи общения. Понятие общения.
2. Определение общения. Формы и виды общения. Основные функции общения.
3. Структура и средства общения. Стили общения.
4. Характеристика перцептивной, коммуникативной, интерактивной сторон общения.
5. Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры.
7. Понятие социальная перцепция. Функции и механизмы социальной перцепции. Ошибки межличностного восприятия.
8. Проблема восприятия человека человеком. Эффекты межличностного восприятия.
9. Интерактивная сторона общения. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.
10. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.

11. Типы взаимодействия по Э.Берну (ребенок-взрослый-родитель). Треугольник Карпмана.
12. Основные стили общения.
13. Механизмы воздействия в процессе общения.
14. Определение общения. Специфика общения. Основные виды общения.
15. Понятие деловой беседы, ее основные функции. Классификация деловых бесед.
16. Психологические приемы влияния на партнера. Личность и основные проблемы межличностного общения.
17. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
18. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения.
19. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
20. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.
21. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.
22. Переговоры как вид общения. Психологические особенности деловых переговоров. Типы переговоров.
23. Поведенческие аспекты в деловых переговорах.
24. Общая характеристика основных этапов переговорного процесса. Тактика и стратегия подготовки и проведения переговоров.
25. Национальные особенности ведения переговоров.
26. Постановка вопросов и техника ответов на них. Критика оппонентов.
27. Умение слушать как составной компонент эффективного общения. Понятие слушанья. Виды слушания и их характеристика.
28. Типичные ошибки слушания.

- 29.** Этапы и правила эффективного слушания. Развитие умения слушать.
- 30.** Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
- 31.** Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
- 32.** Типология темперамента. Характеристика психосоциотипов.
- 33.** Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.
- 34.** Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.
- 35.** Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.
- 36.** Общая характеристика невербальных средств общения.
- 37.** Кинесические аспекты невербальных средств общения. Влияние организации пространства в межличностном общении.
- 38.** Национальные особенности невербального общения.
- 39.** Акустические средства невербального общения.
- 40.** Этика и этикет общения.
- 41.** Этикет письменного общения.
- 42.** Этикет телефонного разговора.
- 43.** Понятие спора. Общая характеристика основных видов спора.
- 44.** Правила и принципы ведения различных видов спора.
- 45.** Речевые тактики общения: понимающее общение, директивное общение.
- 46.** Аргументация речи. Правила ведения диалога. Убеждение собеседника. Критика оппонентов
- 47.** Compliment как средство повышения эффективности общения.

- 48.** Общая характеристика различных видов манипуляций в процессе взаимодействия. Способы ухода от манипулятивного влияния.
- 49.** Эго-состояния клиента и их использование в общении.
- 50.** Понятие конфликта. Виды, структура конфликта.
- 51.** Стадии протекания конфликтов. Общение в конфликте.
- 52.** Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
- 53.** Управление конфликтом. Регуляция эмоционального состояния.
- 54.** Понятие имиджа. Основные компоненты имиджа. Индивидуальный имидж.
- 55.** Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
- 56.** Каковы основные причины возникновения конфликтов в процессе коммуникации.
- 57.** Перечислите основные требования, предъявляемые к поведению человека в конфликтной ситуации.
- 58.** Понятие имиджа. Функции имиджа. Основные компоненты имиджа.
- 59.** Индивидуальный имидж. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
- 60.** Корпоративный имидж. Благоприятный и нейтральный имидж фирмы.
- 61.** Требования к одежде и внешнему виду человека.
- 62.** Речевой имидж человека.

Список рекомендуемой литературы

Список основной литературы

1. Этика и психология общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2020.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Список дополнительной литературы

1. Профессиональная этика и психология общения: Учебное пособие / Кошечая И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - (Профессиональное образование)

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518222>

2. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

<http://znanium.com/catalog/product/766784>