

Калужский филиал

ПГУПС

Отделение среднего профессионального образования

О.А. Рундель

**Методические указания к выполнению практических занятий по
дисциплине**

«Психология и этика деловых отношений»

Для студентов специальности 23.02.06

Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог

Калуга

2017

Методические указания содержат план выполнения практических занятий по дисциплине «Психология и этика деловых отношений».

Изучив данную дисциплину и выполнив практические занятия студент должен:

- устанавливать связи между теоретическим и эмпирическим уровнями познания психической активности человека;

- применять общепсихологические знания о познавательной, эмоциональной, мотивационно-волевой сферах личности в целях понимания, постановки и разрешения профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности;

- анализировать собственную профессиональную деятельность и возможные пути профессионального саморазвития, в том числе основания для выбора дальнейшего образовательного маршрута;

- учитывать особенности личности в ситуации делового общения;

- использовать различные средства общения (вербальные и невербальные);

- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;

- использовать основные правила делового этикета;

- знать специфику и значение психологического знания для понимания современной научной картины мира в системе наук о человеке;

- знать психические явления, категории, методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики, существующие в мировой психологической науке направления, теоретические подходы;

- знать методы и результаты классических и современных исследований психических явлений, состояний и свойств личности;

- знать ключевые понятия и основные положения психологии и этики делового общения;

- знать основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

- знать стратегию и тактику делового взаимодействия в различных сферах;

- использовать полученные знания и навыки в области психологии в практике делового общения.

Методические указания предназначены для студентов среднего профессионального образования специальности 23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог

Общие положения

Цель выполнения практических занятий – закрепление теоретических знаний по дисциплине «Психология и этика делового общения».

Раздаточные материалы для выполнения практических занятий выдаются преподавателем, остальные данные применяются из учебников или других литературных источников с обязательной ссылкой на источник заимствования.

Практические работы оформляются на листах формата **A4**, все листы должны быть пронумерованы. Тема шрифта **Times New Roman**, размер шрифта **14**. Каждая таблица и рисунок должны иметь свой номер и название.

При использовании формул необходимо дать пояснение всем входящим в нее элементам. После этого производится расчетная запись с указанием цифровых значений всех элементов формулы и конечного результата.

Введение, каждая практическая работа и список использованной литературы должны начинаться с новой страницы.

Задания на практические занятия

Практическое занятие № 1

Тема: Определение темперамента, силы, подвижности и уравновешенности нервных процессов

1. Цель занятия:

- 1.1. Изучить темперамент, силу, подвижность и уравновешенность нервных процессов.

2. Порядок выполнения занятия:

- 2.1. Ознакомиться с определениями «темперамент», «сила, подвижность и уравновешенность нервных процессов».
- 2.2. Изучить виды темпераменты.
- 2.3. Выполнить тест «Определение типа темперамента, силы, подвижности и уравновешенности нервных процессов».
- 2.4. Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

Темперамент — это индивидуальные свойства человека, которые в наибольшей мере зависят от его природных способностей. Темперамент — это индивидуальная характеристика со стороны динамических особенностей психической деятельности человека: интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний.

Выделяются три сферы появления темперамента: общая активность, особенности моторной сферы и свойства эмоциональности.

Общая активность определяется интенсивностью и объемом взаимодействия человека с окружающей средой — физической и социальной. Общая активность психической деятельности и поведения человека выражается в различной степени стремления активно действовать, осваивать и преобразовывать окружающую действительность, проявлять себя в разнообразной деятельности. Выражение общей активности у различных людей различно. Можно отметить две крайности: с одной стороны, вялость, инертность, пассивность, а с другой — большая энергия, активность, страстность и стремительность в деятельности. Между этими двумя полюсами располагаются представители различных темпераментов.

По типическим особенностям динамики психических процессов с давних пор различают четыре основных темперамента: сангвинический, холерический, меланхолический и флегматический.

Сангвиник. Человек сангвинического темперамента отличается относительно слабой интенсивностью психических процессов и быстрой сменой одних психических процессов другими. Для сангвиника характерны легкость и быстрота возникновения новых эмоциональных состояний, которые, однако, быстро сменяя друг друга, не оставляют в его сознании глубокого следа.

Обычно сангвиник отличается богатой мимикой, его эмоциональные переживания сопровождаются разнообразными выразительными движениями. Это жизнерадостный человек, отличающийся большой подвижностью. С внешней подвижностью у сангвиника связывается быстрота психических процессов: он впечатлителен, быстро отзывается на внешние раздражения и менее сосредоточен и углублен в свои личные переживания.

Сангвиник легко справляется с задачами, требующими быстрой сообразительности, если только эти задачи не являются особо трудными и серьезными. Он легко берется за разные дела, но вместе с тем легко и забывает о них, заинтересовавшись новыми. В своих решениях он нередко поспешен, мало над ними задумывается, часто разбрасывается.

Сангвиник легко входит в общение с другими людьми. Однако его отношение к другим людям часто поверхностно: он легко расстается со своими привязанностями, быстро забывает горести и радости, обиды и примирения.

Холерик. Холерический темперамент характеризуется большой интенсивностью и яркой выраженностью эмоциональных переживаний и быстротой их протекания. Эта особенность выражается в характерных для холерика вспыльчивости и отходчивости, непосредственно следующей за бурными вспышками чувств. Холерик — человек горячий, страстный, отличающийся резкой сменой чувств, которые у него всегда глубоки, захватывают его целиком. Он глубоко и сильно переживает как радости, так и печали, что находит свое (иногда бурное) выражение в его мимике и действиях.

Люди холерического темперамента отличаются большой подвижностью, однако их подвижность иная, чем у сангвиников. Если сангвиника отличают быстрые, плавные и ловкие движения, то у холерика они часто носят резкий характер, отличаются стремительностью. Для людей холерического темперамента характерна большая активность и энергия.

Меланхолик. Для людей с меланхолическим темпераментом характерно медленное течение психических процессов, в том числе эмоциональных переживаний; вместе с тем эти переживания у меланхолика отличаются большой глубиной, накладывая свой отпечаток на весь склад его личности. Чувства и настроения меланхолика однообразны и вместе с тем очень устойчивы. Нередко они носят астенический характер. В связи с этим самый термин «меланхолик» часто обозначает человека, отличающегося грустным и даже мрачным настроением. Люди с меланхолическим темпераментом нередко очень болезненно относятся к внешним обстоятельствам, легко уязвимы, тяжело переживают трудности жизни. Нередко они отличаются замкнутостью в самих себе и необщительностью.

Эти особенности меланхолического темперамента находят свое выражение и во внешнем облике человека: движения его медлительны, однообразны, сдержанны; глубокие чувства внешне выражаются слабо; по внешним проявлениям можно судить только об общем астеническом характере его эмоций, но не об отношении к окружающим явлениям и событиям в данном конкретном случае: меланхолик редко обнаруживает свои чувства.

Меланхолический темперамент часто характеризуется упадничеством, отсутствием бодрости и решительности в своих действиях, частыми колебаниями, а в наиболее резких своих проявлениях — пассивностью, вялостью, незаинтересованностью порученным человеком делом.

Флегматик. Внешне человек флегматического темперамента отличается прежде всего малой подвижностью, движения его очень медлительны и даже вялы, не энергичны, от него нельзя ожидать быстрых действий. Флегматика характеризует также слабая эмоциональная возбудимость. Его чувства и настроения отличаются ровным характером и изменяются медленно. Это невозмутимый, размеренный в своих действиях человек. Он редко выходит из ровного, спокойного эмоционального состояния, его можно редко видеть сильно взволнованным, ему чужды аффективные проявления личности.

Характерный для флегматика строй эмоциональных состояний находит и соответствующее внешнее выражение. Мимика и жесты флегматика однообразны, невыразительны, речь медленная, лишённая живости, не сопровождается выразительными движениями.

Прежде чем что-либо сделать, флегматик долго и обстоятельно обдумывает предстоящие действия; однако принятые решения выполняет спокойно и неотступно, сильно привязывается к привычной для него работе и с трудом переключается на новые виды труда.

Было бы ошибкой думать, что каждый человек может быть отнесен к одному из рассмотренных выше четырех видов темперамента. Описанные

темпераменты в жизни встречаются редко. В характере каждого человека обычно своеобразно соединяются черты, присущие разным темпераментам; про таких людей говорят, что они обладают смешанным темпераментом. Лишь тогда, когда в характере человека значительно преобладают черты того или иного темперамента, он может быть очень приближенно отнесен к представителям одного из указанных четырех видов темперамента.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕМПЕРАМЕНТА

Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" - минус - фиксируйте на листке бумаги.

- 1) Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?
- 2) Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
- 3) Считаете ли Вы себя беспечным человеком?
- 4) Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?
- 5) Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
- 6) Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
- 7) Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
- 8) Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрачиваете ли много времени на обдумывание?
- 9) Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
- 10) Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
- 11) Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
- 12) Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
- 13) Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
- 14) Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
- 15) Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
- 16) Вас легко обидеть?

- 17) Любите ли Вы часто бывать в компании?
- 18) Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
- 19) Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
- 20) Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
- 21) Часто ли Вы мечтаете?
- 22) Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
- 23) Часто ли Вас тревожит чувство вины?
- 24) Все ли ваши привычки хороши и желательны?
- 25) Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?
- 26) Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
- 27) Считают ли Вас человеком живым и веселым?
- 28) После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?
- 29) Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?
- 30) Вы иногда сплетничаете?
- 31) Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
- 32) Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
- 33) Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
- 34) Нравиться ли Вам работа, требующая постоянного внимания?
- 35) Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?
- 36) Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
- 37) Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
- 38) Вы раздражительны?
- 39) Нравиться ли Вам работа, которая требует быстроты действий?

- 40)Верно ли, что Вам не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
- 41)Вы ходите медленно и неторопливо?
- 42)Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
- 43)Часто ли Вам снятся кошмары?
- 44)Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
- 45)Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
- 46)Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
- 47)Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
- 48)Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
- 49)Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
- 50)Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
- 51)Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
- 52)Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
- 53)Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
- 54)Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
- 55)Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
- 56)Любите ли Вы подшутить над другими?
- 57)Страдает ли Вы от бессонницы?

ОБРАБОТКА ТЕСТА

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

1. Шкала достоверности.

Ответ "да" на вопросы: 6, 24, 36.

Ответ "нет" на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Сосчитайте сумму. Если результат от 5 и больше баллов, это значит, Вы отвечали не так, как есть на самом деле, а так как Вам хотелось бы или так, как принято в обществе. Другими словами, Ваши ответы не достоверны.

2. Шкала экстраверсии.

Ответ "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Ответ "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Сосчитайте сумму.

3. Шкала эмоциональной устойчивости.

Ответ "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Получив суммы по значениям «Шкала экстраверсии» и «Шкала эмоциональной устойчивости» отметьте их, соответственно, на горизонтальной оси «Интроверсия-экстраверсия» и вертикальной оси «Эмоциональная устойчивость». Точка пересечения покажет ваш тип темперамента.

Начертите оси координат: горизонтальная ось - "шкала экстраверсии", вертикальная ось - "шкала эмоциональной устойчивости". Каждая шкала от 1 до 24, пересекаются в точке 12. Отметьте свои показатели на осях. Найдите точку пересечения. Точка может лежать на оси, если одна из шкал равна 12.

Результат, который Вы получили, - Ваш преобладающий тип темперамента. По шкале экстраверсии вы можете посмотреть тип направленности личности: экстраверт или интроверт.

4. Вывод по цели.

Практическое занятие № 2

Тема: Невербальные средства общения

1. Цель занятия:

- 1.1. Ознакомиться с невербальными средствами общения.

2. Порядок выполнения занятия:

- 2.1. Дать определение понятию «невербальные средства общения».
- 2.2. Изучить классификации жестов.
- 2.3. Выполнить индивидуальное задание по отработке навыков классификации жестов.
- 2.4. Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

4. Вывод по цели.

3. Методические указания:

При невербальном общении средством передачи информации являются несловесные знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.).

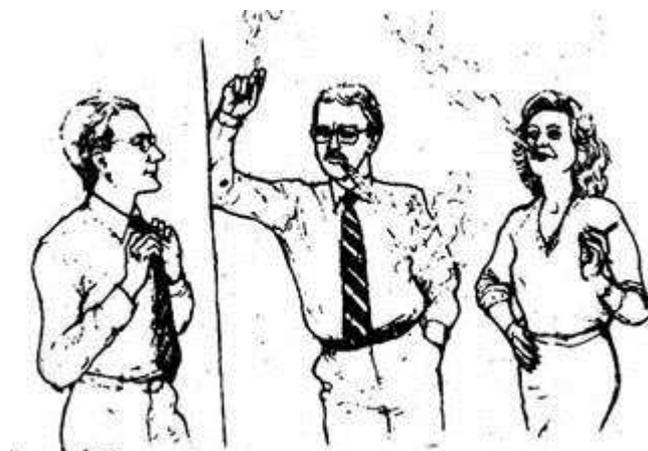
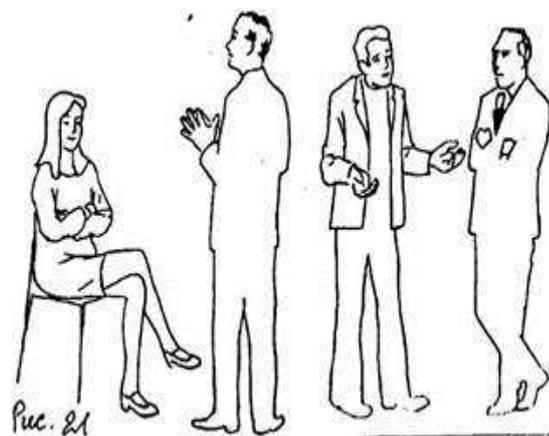
При общении часто возникают следующие виды жестов:

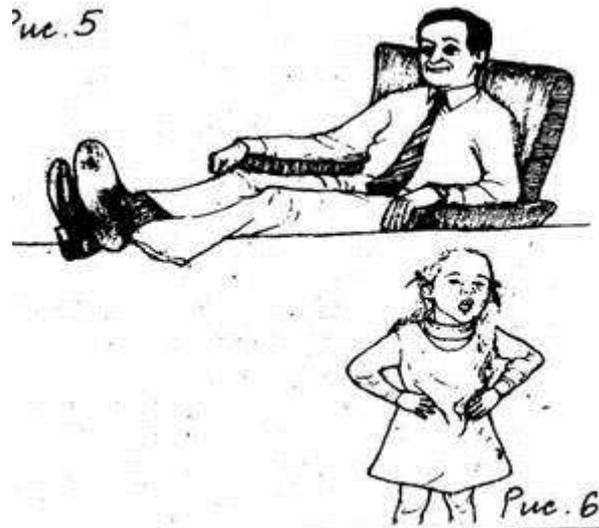
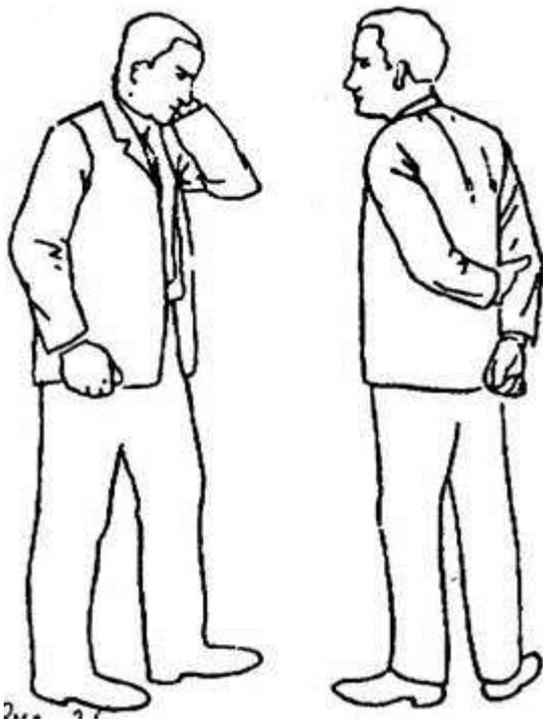
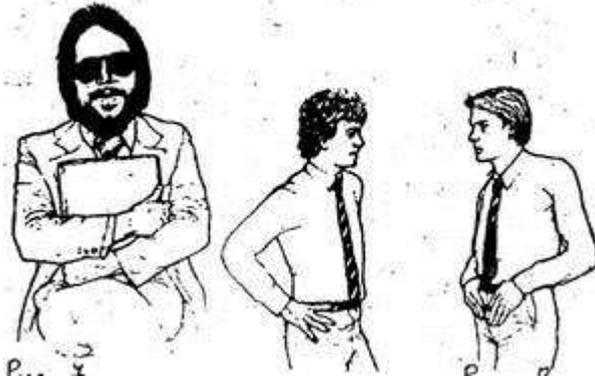
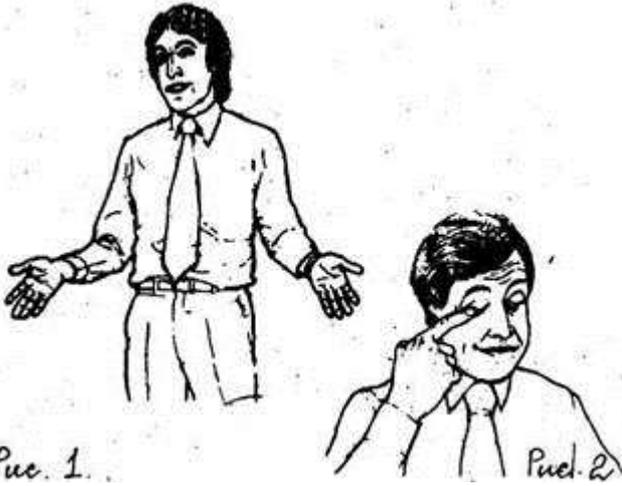
1. Жесты оценки – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию);
2. Жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;
3. Жесты нервозности и неуверенности – переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;
4. Жесты самоконтроля – руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник и др.;
5. Жесты ожидания – потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

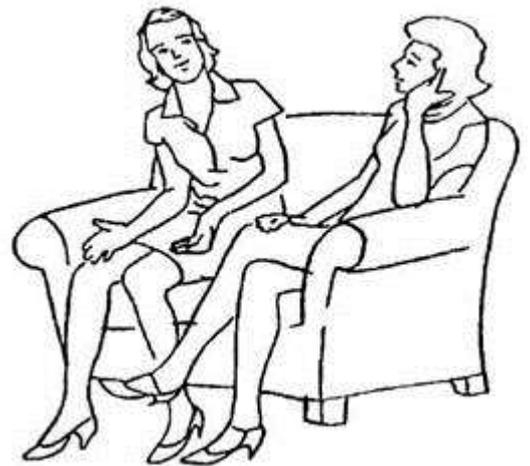
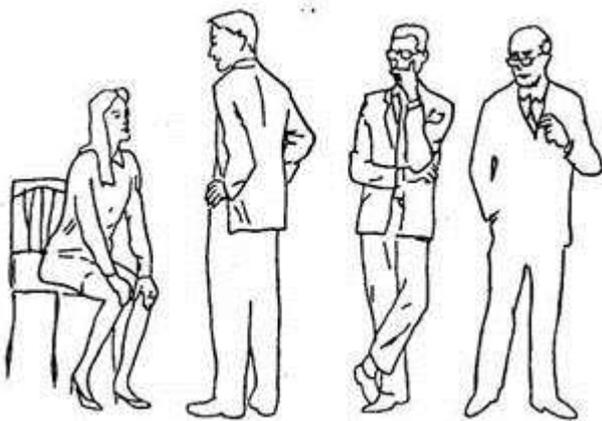
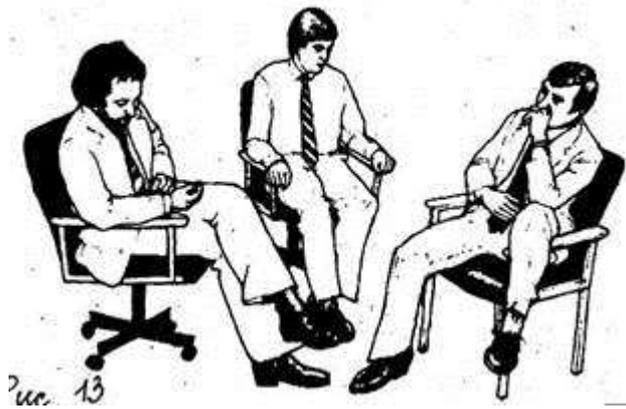
6. Жесты отрицания – сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа и др.;
7. Жесты расположения – прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;
8. Жесты доминирования – жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;
9. Жесты неискренности – жест «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более уточненная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

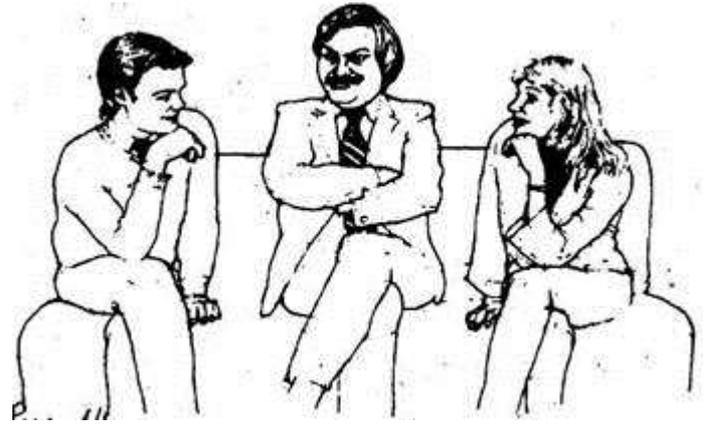
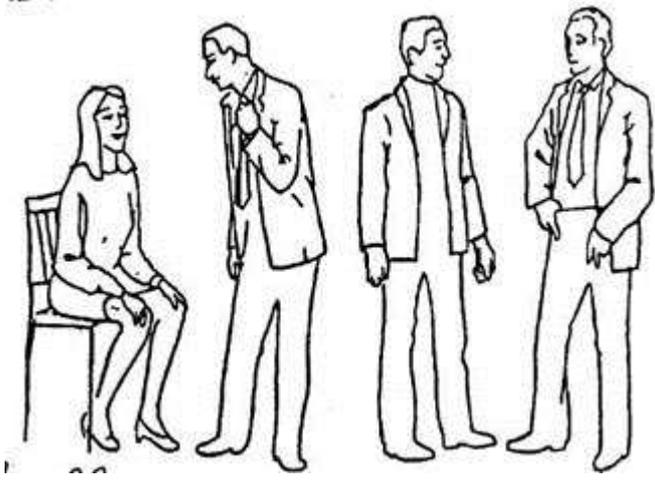
Основным средством общения является речь.

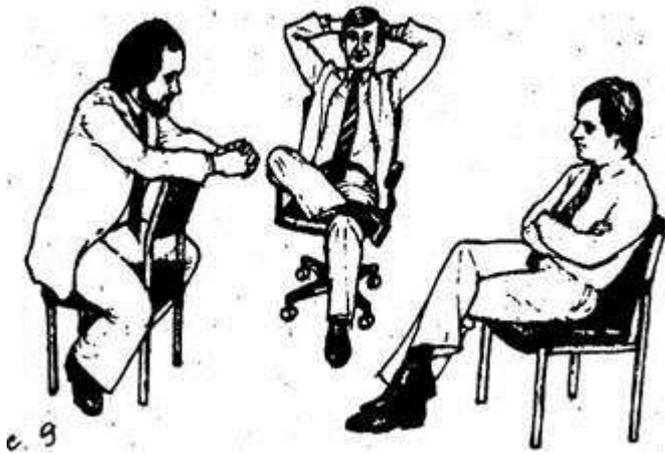
Рассмотрите картинки. Что вы можете сказать об изображенных на них людях?











e. 9



inc. 12



inc. 3



Puc.



Puc. 20

Практическое занятие № 3

Тема: Вербальные средства общения

1. Цель занятия:

1.1. Ознакомиться с вербальными средствами общения.

2. Порядок выполнения занятия:

2.1. Дать определение понятию «вербальные средства общения».

2.2. Изучить классификацию стилей речи.

2.3. Изучить коммуникативные барьеры.

2.4. Выполнить задания по развитию коммуникативных навыков.

2.5. Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

4. Вывод по цели.

3. Методические указания:

Основным средством общения является речь.

Стили речи, с помощью которых мы передаем информацию:

- Научный – основан на научной терминологии, речь отличается своей логичностью, связанностью различных понятий.
- Официально-деловой – язык законов, отличается сухостью выражений и точностью высказываний.
- Публицистический – воздействие на аудиторию, отличается эмоциональной окраской.
- Разговорный – это диалоги и монологи на повседневные темы.
- Художественный – обладает самыми выразительными средствами.

Вербальная форма общения является основной в деловых отношениях. Но собеседники могут не понимать друг друга из-за коммуникативных барьеров:

- Фонетический барьер – из-за особенностей речи говорящего (интонация, дикция, акцент).
- Логический барьер – из-за разных типов мышления (например, разные уровни интеллекта).
- Смысловой барьер – между представителями разных стран.
- Стилистический – при нарушении построения сообщения.

Задание 1.

Прочитайте следующий текст: **«Все это странно мы пойдем холодно сыро к черту и глаза красные а с утра шел дождь так-то оно лучше глупо вляпались кап-кап-кап»**. Превратите набор слов в текст. Во-первых, вычлените логические единицы путем расстановки знаков препинания. Во-вторых, с помощью интонации, которая поможет понять смысл в неполном предложении. Слова нельзя менять словами. Можно повторять одно и то же слово или фрагмент несколько раз в том месте, где это слово или фрагмент находится.

Задание 2.

Прочитайте предложенный текст:

«Конечно, крайне приятно испытывать бодрость духа и умиротворение положением, в котором вниманию держателей акций предлагается отсутствие серьезных негативных отзвучков, способных повлиять на операции целой корпорации в качестве непосредственных последствий незначительного ухудшения основных определяющих макроэкономических показателей предыдущего периода годовой финансовой отчетности. Более того, на протяжении этого ныне рассматриваемого периода были достигнуты существенно улучшенные показатели торгового оборота и финансовой прибыльности компании на рынках южной континентальной Европы при особенно значимом и заметном улучшении в странах Иберийского полуостровного региона. На данной стадии может быть прогнозирована сравнительно оптимистическая тенденция в экстраполяции, предполагающая реализацию или умеренное превышение перспективных прогнозов предыдущего года для исконного местного рынка тех не содержащих алкоголь напитков, которые предназначены для отечественного потребления. Архидейственная преданность совершенствованию корпоративных человеческих ресурсов видится как необходимость и является жизненно наиважнейшим условием непрерывного восходящего подъема на пути созидания судьбы компании.»

Задание 3.

Прочитайте два четверостишия с обратным стиху настроением.

Я сегодня так грустно настроен,
годы!

Так устал от мучительных дум,

Так глубоко, глубоко спокоен
доходы,

Мой истерзанный пыткой ум...
друзья....

4. Вывод по цели

Ах, были счастливые

Жил шумно и весело я,

Имел я большие

Со мной пировали

Практическое занятие № 4

Тема: Правила этикета делового общения

1. Цель занятия:

1.1. Ознакомиться с правилами этикета делового общения.

2. Порядок выполнения занятия:

2.1 Дать определение понятию этикета.

2.2 Изучить классификации этикета.

2.3 Изучить основные правила делового этикета.

2.4 Решить тест «Знакомы ли вы с правилами хорошего тона».

2.5 Выполнить отчет по занятию.

3 Методические указания.

4 Вывод по цели.

3. Методические указания:

Понятие «этикет» французского происхождения и связано с правлением Людовика XIV (1638-1715), который ввел порядок поведения приглашенных гостей, изложенный на специальных карточках (по франц. etiquette - этикетка). Для изучения карточек отводилось специальное время. Соблюдение правил, написанных на этикетках, было очень важно, любое отступление от этих правил считалось недопустимым и строго каралось, вплоть до смертной казни.

Этикет включает в себя: этикет внешнего вида, речевой этикет и этикет поведения.

Этикет внешнего вида – принятые в обществе требования к внешнему виду членов общества, признаваемые образцовыми для тех или иных ситуаций. Этикет внешнего вида определяет одежду, прическу, силуэт, цветовую гамму и другие внешние признаки. Этикетная внешность человека создает о нем благоприятное впечатление, является его визитной карточкой. Наоборот, небрежная, неэтикетная внешность побуждает отказаться от общения с таким человеком, отталкивает людей, дает почву для обсуждения недостатков человека. С небрежно одетым человеком хочется говорить

небрежно, порой – на “ты”, в то время как этикетно одетый человек побуждает собеседников к вежливому, культурному общению, к уважительному отношению.

Этикет поведения – это совокупность действий людей в обществе, признаваемых образцовыми для тех или иных ситуаций. Этикет поведения определяет поведение людей в общественных местах, этикет отношений мужчины и женщины, юноши и девушки, детей и родителей, поведение в гостях, за столом, в семье, на вечере и др.

Этикет поведения подразделяется на этикет повседневного поведения и специальный этикет (дипломатический, воинский, международный, морской и др.). Этикетом повседневного поведения должны владеть все члены общества, специальным этикетом – только те члены общества, которые профессионально связаны с той или иной специальной областью деятельности.

Выделяют:

- общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.
- придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов.
- дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;
- воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности.

Этикет существует также в различных сферах профессиональной деятельности (медицинский этикет, юридический этикет, воинский этикет, этикет бизнеса, сетевой этикет и т.д.), в отношении значимых артефактов культуры (предметы культа, этикет флага и т.д.).

Речевой этикет- это совокупность правил речевого поведения людей, определяемых взаимоотношениями говорящих и отражающих вежливые отношения между людьми.

Речевой этикет подразделяют на этикет устного общения и этикет письменного общения.

Этикет устного общения включает формулы вежливости и правила ведения разговора (этикет общения), этикет письменного общения - формулы вежливости и правила ведения переписки (этикет переписки).

Таким образом, речевой этикет в целом - это часть этикета, связанная с общением людей. Он, разумеется, тесно связан с этикетом поведения, так как, по существу, является особым видом поведения человека - коммуникативным поведением.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образования и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет.

Итак, этикет - часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении веков всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

Основные правила делового этикета:

- правила приветствия,
- представления,
- обращения,
- денежных отношений,
- поведения в кабинете начальника,
- деловой субординации,
- приема по личным вопросам;
- деловые подарки и сувениры;
- искусство комплимента.

Тест «Знакомы ли Вы с правилами хорошего тона»

Выберите один из вариантов.

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
 - а) развернете и положите на колени;
 - б) заткнете за воротник.
2. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
 - а) теми, что лежат дальше от тарелки;
 - б) теми, что лежат ближе к тарелке.
3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
 - а) той, что сидит слева от него;
 - б) той, что сидит справа.
4. Вам подали второе блюдо:
 - а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части;
 - б) постепенно отрезать мелкие кусочки.
5. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
 - а) да;
 - б) нет.
6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
 - а) Вы сами потянетесь за ним;
 - б) попросите передать его Вам.
7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
 - а) да;
 - б) нет.
8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
 - а) не объясняя причин;

б) объясните причину отказа.

9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:

а) вилкой;

б) рукой.

10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:

а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;

б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.

Обработка результатов:

Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Вариант **Номер вопроса**
ответа

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	5	5	0	0	5	0	5	5	0	5
б	0	0	5	5	0	5	0	0	5	0

Интерпретация результатов:

45-50 баллов - отлично;

35-40 - хорошо;

25-30 - удовлетворительно;

0-20 баллов - плохо.

4. Вывод по цели

Практическое занятие № 5

Тема: Правила общения по телефону

1. Цель занятия:

1.1. Ознакомиться с правилами общения по телефону.

2. Порядок выполнения занятия:

2.1 Дать определение понятию «вербальные средства общения».

2.2 Изучить классификацию стилей речи.

2.3 Изучить коммуникативные барьеры.

2.4 Выполнить задания по развитию коммуникативных навыков.

2.5 Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

4. Вывод по цели.

3. Методические указания:

*Хочешь быть умным, научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда нечего больше сказать.
Лафатер*

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;

- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Выражения, которых следует избегать

Я не знаю	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
Мы не сможем этого сделать	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
Подождите секундочку, я скоро вернусь	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
Нет	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

При обычном внутригородском общении **регламент** делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы	1 мин. – 1 мин. 15 с
Беседы, целью которой является решение проблемы	3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

Информативная беседа	Деловые переговоры с целью принятия решения
1. Взаимное представление 20+-5 с	1. Взаимное представление 20+-5 с
2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с	2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с
3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с	3. Обсуждение ситуации 100+-5 с
	4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

- А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.
 Б. – Добрый день.
 А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

<i>Мне нужно (необходимо)</i>	<i>Проинформировать вас... Поставить в известность... Обсудить с вами вот что...</i>
<i>Я должен (должна)</i>	<i>Сообщить вам... Объяснить вам...</i>
<i>Вы не могли бы меня</i>	<i>Проконсультировать...?</i>
<i>Я звоню вам вот по какому делу...</i>	

<i>У меня вот какой вопрос...</i>	
<i>Я вам звоню...</i>	<i>По просьбе...</i> <i>По рекомендации...</i>
<i>Меня просили</i>	<i>С вами связаться по вопросу...</i>

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

Перефразирование	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Как я вас понял...</i> – <i>Как я понимаю, вы утверждаете...</i> – <i>Другими словами, вы считаете...</i> – <i>Если я вас правильно понял, вы говорите...</i>
Авторизация	<ul style="list-style-type: none"> – <i>По моим предположениям...</i> – <i>По нашим сведениям...</i> – <i>По данным ...</i> – <i>По имеющимся у нас данным...</i> – <i>Как нам стало известно...</i>

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

- *Вы не могли бы повторить...*
- *Простите, я не расслышал...*
- *Вы меня слышите?*
- *Вы поняли мое сообщение?*
- *Вы меня не так поняли...*

*не совсем верно поняли...
неправильно поняли...*

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **результатирующий этап**.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта

Вызывающий	Принимающий
- Кажется, все обсудили (обговорили)	- Все?
- Вот, пожалуй, и все	- У вас все ко мне?
- Вот и все	- Вы закончили?
- Договорились?	- По этому вопросу, кажется, все?
- Обо всем договорились?	- Еще что-нибудь?
- Вы удовлетворены?	- Да, пожалуй
Вызывающий	Принимающий
- Что-нибудь еще?	- Да-да, конечно!
- Больше никаких уточнений и дополнений не будет?	- Кажется, ничего
- Вы что-то еще хотите сказать?	- Нет
	- Нет, что вы!

Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.
- Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.
- Очень признателен вам за помощь.
- Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время,

за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- *Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...*
- *Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...*
- *Извините за то, что отрываю вас от дел...*
- *Извините за затянувшийся разговор...*

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

Ж Кстати, когда во время разговора вы улыбаетесь, голос делается более приятным Ж

Тест «Культура телефонного общения»

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Список литературы

1. Белоусова Т. Этикет: Полный свод правил светского и делового общения: Как вести себя в привычных и нестандартных ситуациях/ Татьяна Белоусова. – М.: Астрель; СПб.: Астрель-СПб, 2012. – 284 с.
2. Ефимова Н.С. Основы общей психологии: учебник/ Н.С. Ефимова. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2013. – 288 с.: ил. – (Профессиональное образование).
3. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317.
4. Дифференциальная психология: учеб. пособие — 5-е изд., стер. Авторы: Нартова-Бочавер С.К. Москва: Флинта, 2016 г. , 280 с. – Интернет-ресурс - Режим доступа: Электронная библиотечная система

Для заметок

