

**Департамент образования Вологодской области  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Вологодской области  
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
к практическим работам  
по дисциплине ОГСЭ.05. Деловое общение

Специальность 08.02.01 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»

2017 г.

Рассмотрены на заседании предметно-цикловой комиссии общеобразовательных дисциплин и рекомендована для внутреннего использования.

Данные методические указания предназначены для студентов специальности 08.02.01 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений» БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж» при выполнении практических работ.

Объем практической работы по дисциплине ОГСЭ.05. Деловое общение составляет **10** часов.

Перечень практических работ соответствует содержанию программы. Практическая работа студентов повышает интеллектуальный уровень обучающихся, формирует умение находить нужную информацию, систематизировать, обобщать, что необходимо для профессиональной подготовки будущего специалиста. Навыки исследовательской работы помогут студентам на старших курсах при выполнении и оформлении курсовых и дипломных проектов.

Методические указания могут быть рекомендованы к использованию студентами и преподавателями БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж».

Авторы:

Смирнова Людмила Викторовна, преподаватель БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж»

Корнева Елена Борисовна, преподаватель БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ	4
ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	4
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	4
ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	5
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	6
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	6

## **ВВЕДЕНИЕ**

Методические указания по организации практических работ по дисциплине ОГСЭ.05. Деловое общение для студентов специальности 08.02.01. «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений» по оказанию методической помощи при подготовке и проведении практических работ.

### **ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

Аудиторная практическая работа выполняется по заданию преподавателя, с/без его непосредственного участия.

При предъявлении видов заданий на аудиторную практическую работу преподаватель использует дифференцированный подход на индивидуальном уровне к студентам. Практическая работа может осуществляться индивидуально по группам обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Перед выполнением студентом аудиторной практической работы преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает: цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. В процессе инструктажа преподаватель предупреждает студентов о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

В качестве форм и методов контроля аудиторной практической работы студентов использованы: оценка результатов выполнения проверочных работ, защита реферата, устный опрос, письменная проверка.

С целью получения высоких результатов использованы следующие виды заданий, которые дадут полноценный результат: практическая работа с книгой, журналом, газетой; подготовка сообщений, докладов, рефератов.

При выполнении работ студент должен изучить методические указания по выполнению практической работы; подготовить ответы на контрольные вопросы. Все задания выполняются письменно (или устно), ответы на теоретические вопросы даются устно (слабоуспевающим студентам можно дать ответить на контрольные вопросы письменно для того, чтобы лучше запомнить теоретический материал).

Изучая теоретическое обоснование, студент должен знать, что основной целью изучения теории является умение применять ее при выполнении письменных заданий.

После выполнения работы студент должен представить отчет о проделанной работе с полученными результатами и устно ее защитить.

При отсутствии студента по неуважительной причине выполняет работу самостоятельно во внеаудиторное время и защищает на консультации.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ СТУДЕНТОМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

Оценка «5» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, выполнена без ошибок; оформлена аккуратно.

Оценка «4» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, частично с помощью преподавателя, присутствуют незначительные ошибки; работа оформлена аккуратно.

Оценка «3» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, частично с помощью преподавателя, присутствуют ошибки; по оформлению работы имеются замечания.

Оценка «2» ставится: обучающийся не подготовился к практической работе, допустил грубые ошибки, по оформлению работы имеются множественные замечания.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

№ п/п	Тема программы	Форма задания	Кол- во часов
<b>Раздел 1. Психология делового общения</b>			<b>2</b>
<b>1.</b>	Тема 1.4. Представление.	Индивидуальные и групповые упражнения	2
<b>Раздел 2. Этика и этикет делового общения</b>			<b>2</b>
<b>2.</b>	Тема 2.1 Организация и проведение презентаций.	Составить презентацию	2
<b>Раздел 3. Психологические основы деловых отношений</b>			<b>2</b>
<b>3.</b>	Тема 3.2 Определение индивидуально – психологических особенностей людей.	Ответить на вопросы теста индивидуально-психологических особенностей людей	2
<b>Раздел 4. Руководство и лидерство</b>			<b>2</b>
<b>4.</b>	Тема 4.3 Определение стилей управления. Самопрезентация и создание имиджа руководителя	Эссе «Определение стилей управления. Самопрезентация и создание имиджа руководителя»	2
<b>Раздел 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией</b>			<b>2</b>
<b>5.</b>	Тема 6.2. Анализ поведения в конфликтной ситуации	Ответить на вопросы теста	2
<b>ИТОГО:</b>			<b>10</b>

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15478.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Панюшкина О.А. COMUNICACION COMERCIAL. Деловое общение [Электронный ресурс]: практикум по деловому общению. Панюшкина О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2009.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11189.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Понкратова Т.А. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Понкратова Т.А., Секлецова О.В., Кузнецова О.С.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61263.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Меркулова Н.В. Business Communication and Correspondence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Меркулова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 101 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22672.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Административно-управленческий портал. Форма доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>
7. Библиотека книг. Форма доступа: <http://www.kodges.ru/>
8. Журнал «Наша психология». Форма доступа: <http://www.psych.ru/>

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

### Практическая работа №1. Представление.

**Задание:** выполнить упражнения

#### Упражнение 1.

**Задание:** Известно, что на Руси имя для человека значило гораздо больше, чем обычное прозвание. На протяжении всей жизни человека ведут некие силы, которые заложены в первом звуке его имени. Эти силы помогают преодолевать трудности и распознавать источники радости, вдохновения, мудрости. Эти силы – двигатель человеческого роста. Но в то же время имя может быть и источником опасности, ибо в первом звуке имени сокрыты также и те силы, которые при неумелом обращении с ними, а порой и невнимании к ним, могут разрушить созидательное начало. Однако принятие этих сил, пристальное внимание к ним позволяет приобрести особенную силу.

Например, одного восточного принца звали Джумбер. Стремясь осознать скрытый смысл своего имени, он размышлял над значением первого звука «Д» - и понял, что его ведут по жизни Доброта и Доблесть, Дерзание и долг. А требуют особого внимания и внутренней работы Дерзость, Драчливость и Дурь.

Давайте поразмышляем над скрытым смыслом наших имен. Откроем тайну первого звука нашего имени. Что нас ведет по жизни? И что требует нашего особого внимания?

Время подготовки – 3 мин.

### Упражнение 2.

**Задание:** На листе бумаги написать 15 ответов на вопрос «Кто Я?»

Например, я – мужчина, я - студент и т.д. Писать крупно, разборчиво. Прикрепить булавкой на грудь. Походить по аудитории, предоставив возможность окружающим прочитать - кто вы.

### Упражнение 3.

**Задание:** Разбиться на пары и в течение 10 минут общаться в парах с целью узнать друг о друге как можно больше: кто Ваш партнер, чем он занимается, его увлечения, образ жизни, профессиональные успехи, деловые качества. Каждому на рассказ о себе дается по 5 минут: сначала один участник рассказывает о себе в течение 5 минут, потом по моему сигналу – второй участник. Затем пары будут выходить в круг и перед аудиторией представлять своего партнера по общению. Вам нужно будет рассказать о человеке, его деловых качествах так, чтобы окружающие проявили к нему интерес.

Время подготовки: 10 мин. Время выступления – 2 мин. на пару, т.е. по 1 минуте каждому

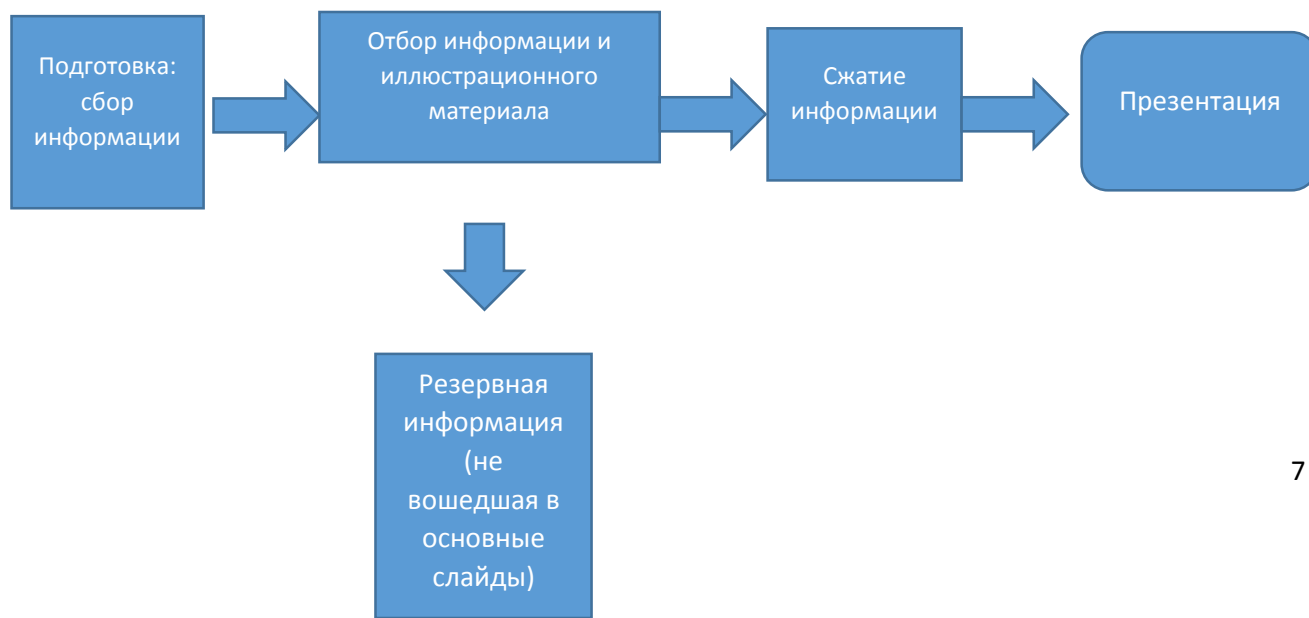
## **Практическая работа № 2.**

### **Раздел 2. Этика и этикет делового общения**

#### **1.1. Организация и проведение презентаций**

**Задание:** подготовить презентацию на одну из выбранных тем и защитить ее во время урока. Задание групповое (по 3-4 человека)

Примерная схема подготовки презентации:



### **Требования к выполнению презентации:**

- 1..1. Презентация выполняется в программе MS PowerPoint.
- 1..2. Объем презентации не менее 10 слайдов.
- 1..3. Время защиты презентации 7-10 минут.
- 1..4. Титульный слайд содержит тему, ФИО автора и руководителя.
- 1..5. На каждом слайде максимум может быть 2 картинки.
- 1..6. Использование 3-4 фоновых цветов.

### **Рекомендации по защите презентации:**

- Презентация должна включать обязательные элементы:
  - ✓ Вступление.
  - ✓ Основная часть.
  - ✓ Кульминация.
  - ✓ Заключение (выводы)
  - ✓ Ответы на вопросы.
- не читайте слайд дословно;
- информация на слайде – это краткое резюмирование элемента рассказа докладчика;
- особое внимание речи во время защиты (соблюдение 12 правил – ведет к успеху):

### **Речь должна:**

1. Быть направлена к целевой аудитории.
2. Иметь только позитивный тон.
3. Все должно быть коротко и ясно.
4. Использовать короткие предложения.
5. Подтверждать свои слова примерами и сравнениями.
6. Возможны ярлыки и образы.
7. Больше глаголов.
8. Использование активного залога.
9. Больше действий и возможной критики.
10. Активное обращение с вопросом: «Почему?»
11. Подтверждения числами и аргументами.
12. Нет жаргону!

### **Примерные темы презентаций:**

- Азбука делового этикета.
- Взаимоотношения между руководителями и подчиненными.
- Деловая беседа как основная форма деловых отношений.
- Деловая этика и этикет.
- Корпоративная этика.
- Культура делового общения.
- Национальные отношения в деловом общении.
- Нормы деловых отношений.



- Основные принципы этики делового общения.
- Особенности межличностных отношений в коллективе.
- Официально-деловые отношения.
- Правила делового общения.
- Принципы делового этикета.
- Проведение презентаций внутри компании.
- Проведение презентаций, представляющих компанию новым партнерам.
- Проведение презентаций, представляющих новый проект.
- Психологические основы деловых отношений.
- Служебная этика и общественная мораль.
- Субординация в деловых отношениях.
- Требования этики делового общения.
- Условия эффективности деловых взаимоотношений.
- Элементы деловой этики.
- Этика деловых отношений.

#### **Контрольные вопросы:**

1. Составить правило речевого поведения
2. Типы презентаций в деловом общении (цели, задачи)

#### **Практическая работа № 3 «Определение индивидуально – психологических особенностей людей»**

##### **Раздел 3. Психологические основы деловых отношений**

**Задание:** подобрать тест, обосновать его задачи, провести в группе, выдать результат.

Пример: Тест на проверку степени ответственности

Задачи: Определить самостоятельно степень своей ответственности и на основании результата составить индивидуальный план работы (если речь идет о тестировании сотрудников: психологическое управление мотивацией работников).

Тест:

1. Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от способностей и усилий человека	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
2. Большинство разводов происходит из-за того, что люди не захотели приспособиться друг к другу	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
3. Болезнь - дело случая, если уж суждено заболеть, то ничего не поделаешь	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
4. Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
5. Осуществление моих желаний зависит от везения	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
6. Бесплезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
7. Внешние обстоятельства - родители и благосостояние - влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
8. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
9. Как правило, руководство оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
10. Мои отметки в школе часто зависели от случайных обстоятельств (например, настроения учителей), чем от моих собственных усилий	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
11. Когда я строю планы, то я, в общем, верю, что смогу их осуществить	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3
12. То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий	Оцените степень Вашего согласия: от -3 до 3

### Результат:

1. От 20 и более баллов. Вы всегда полностью со всем и всеми согласны. Обратите внимание на главный вопрос: а где Ваше личное мнение?

2. От 7 до 19 баллов. Ваше личное мнение чаще всего совпадает с общественным. Это вовсе не означает, что Вы думаете, как все. Просто собственная точка зрения такого человека - это свидетельство того, что его личное мнение занимает верную позицию в соответствии с этническими, культурными, гендерными и т.д. традициями общества, в котором он живет

3. От -36 до 6 баллов. Прежде, чем что-отрицать, опровергать и думать, что весь мир настроен против Вас, каждый раз подумайте. Ведь Вы живете не отшельников в глухой тайге, а в обществе цивилизованных людей.

### Контрольные вопросы:

1. Зачем нужно психологическое тестирование?
2. Какие формы психологических тестов применяются при приеме на работу?

## **Практическая работа № 4. «Определение стилей управления. Самопрезентация и создание имиджа руководителя»**

### **Раздел 4. Руководство и лидерство.**

Написать эссе «Самопрезентация и создание имиджа руководителя».

Примерные темы эссе:

- От чего зависит деловая репутация руководителя.
- Размышления о хорошем руководителе.
- Портрет современного руководителя.
- Руководитель – лидер или человек.
- Если бы руководителем был я...
- Современный руководитель: человек, пример которого меня вдохновляет...
- Признание рождается только тогда, когда понимается ценность»

**Требования, предъявляемые к эссе**

1. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
2. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
4. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
6. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

### **Алгоритм написания эссе:**

Внимательно прочтите тему.

Определите главную мысль высказывания (о чем оно?), для этого воспользуйтесь приемом перифраза (скажите то же самое, но своими словами).

Набросайте аргументы «за» и/или «против» данного высказывания, используя черновик. Если вы наберете аргументы и «за», и «против» ваше эссе может носить полемический характер.

Для каждого аргумента подберите примеры, факты, ситуации из жизни, личного опыта и т.д.

Еще раз просмотрите подобранные иллюстрации: использовали ли вы в них свои знания по предмету (термины, факты общественной жизни и т.д.).

Подумайте, какие литературные приемы вы будете использовать, чтобы сделать язык вашего эссе более интересным, живым (сравнения, аналогии, эпитеты и т.д.).

Распределите подобранные аргументы и/или контраргументы в последовательности. Это будет ваш условный план.

Придумайте вступление к рассуждению. Изложите свою точку зрения в той последовательности, которую вы наметили.

Сформулируйте общий вывод работы и, если необходимо, отредактируйте ее.

### **Контрольные вопросы:**

1. Составить список стилей управления в зависимости от поставленных задач
2. Как создается имидж руководителя

## **Практическая работа №5. «Анализ поведения в конфликтной ситуации»**

### **Раздел 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией**

**Задание:** ответить на вопросы тестов

Тесты позволяют оценить степень вашей конфликтности или тактичности.

#### ***Тест «Конфликтная ли Вы личность?»***

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

#### **Вопросы:**

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские обстоятельства;
- в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

### **Оценка:**

Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» — 4 балла; «б» — 2 балла; «в» — 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

*От 20—28 баллов.* Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе, учебе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

*От 10—18 баллов.* Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

*До 8 баллов.* Конфликты и споры — это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

### ***Тест Подвержены ли Вы стрессу?***

Необходимо ответить на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения верны для Вас. Отвечать следует на все пункты, даже если данное утверждение к Вам вообще не относится.

1. Вы едите, по крайней мере, одно горячее блюдо в день.
2. Вы спите 7-8 часов, по крайней мере, четыре раза в неделю.
3. Вы постоянно чувствуете любовь других и отдаете свою любовь взамен.
4. В пределах 50 километров у Вас есть хотя бы один человек, на которого Вы можете положиться.
5. Вы упражняетесь до пота хотя бы два раза в неделю.
6. Вы не имеете вредных привычек.
7. За неделю Вы употребляете не больше пяти ругательств.
8. Ваш вес соответствует Вашему росту.
9. Ваш доход полностью удовлетворяет Ваши основные потребности.
10. Вас поддерживает Ваша вера.
11. Вы регулярно занимаетесь клубной или общественной деятельностью.
12. У Вас много друзей и знакомых.
13. У Вас есть один или два друга, которым Вы полностью доверяете.
14. Вы здоровы.
15. Вы можете открыто заявить о своих чувствах, когда Вы злы или обеспокоены чем-либо.
16. Вы регулярно обсуждаете с людьми, с которыми живете, Ваши домашние проблемы.
17. Вы делаете что-то только ради шутки хотя бы раз в неделю.
18. Вы можете организовать Ваше время эффективно.
19. За день Вы потребляете не более трех чашек кофе, чая или других содержащих кофеин напитков.
20. У Вас есть немного времени для себя в течение каждого дня.

Предлагаются следующие ответы с соответственным количеством очков:

- почти всегда – 1;
- часто – 2;
- иногда – 3;
- почти никогда – 4;
- никогда – 5.

Теперь сложите результаты Ваших ответов и из полученного числа отнимите 20 очков.

Если Вы набрали меньше 10 очков, то Вас можно обрадовать, в случае если Вы отвечали еще и честно, – у Вас прекрасная устойчивость к стрессовым ситуациям и воздействию стресса на организм, Вам не о чем беспокоиться.

Если Ваше итоговое число превысило 30 очков, стрессовые ситуации оказывают немалое влияние на Вашу жизнь, и Вы им не очень сильно сопротивляетесь.

Если Вы набрали более 50 очков, Вам следует серьезно задуматься о Вашей жизни – не пора ли ее изменить. Вы очень уязвимы для стресса.

Взгляните еще раз на утверждения теста. Если Ваш ответ на какое-либо утверждение получил 3 очка и выше, постарайтесь изменить свое поведение, соответствующее данному пункту и Ваша уязвимость к стрессу снизится. Например, если Ваша оценка за 19 пункт – 4, попробуйте пить хотя бы на одну чашку кофе в день меньше, чем обычно.

Начните присматриваться к себе внимательнее сейчас, а не тогда, когда уже будет поздно.