

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской  
области «Ирбитский мотоциклетный техникум»  
(ГАПОУ СО «ИМТ»)

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
09.02.04 Информационные системы (по отраслям)  
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ДЛЯ СТУДЕНТОВ АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ГАПОУ СО «ИМТ»  
по выполнению практических работ  
по дисциплине ОГСЭ.06 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

09.02.04 Информационные системы (по отраслям)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ  
АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ГАПОУ СО «ИМТ»

по выполнению практических работ  
по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации

Составитель: Е.А.Кузеванова, преподаватель ГАПОУ СО «ИМТ»,

Методические рекомендации для студентов Автономного учреждения ГАПОУ СО «ИМТ» по выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации разработаны в соответствии с рабочей программой, утвержденной директором ГАПОУ СО «ИМТ».

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
<b>Практическая работа №1.</b> Оценка и самооценка профессионально-важных качеств. Поиск своих личных конкурентных качеств. Бренд по имени «Я».	6
<b>Практическая работа №2.</b> Деловая игра на командообразование.	8
<b>Практическая работа №3.</b> Виды и причины языковых ошибок, коммуникативных неудач, их устранение.	10
<b>Практическая работа №4.</b> Оформление документов служебного пользования.	13
<b>Практическая работа №5.</b> Деловая игра «Поведение дискуссии на заданную тему»	19
<b>Практическая работа №6.</b> Практикум «Развитие высоты, силы, тембра голоса, темпа речи».	21
<b>Практическая работа №7.</b> Деловая игра «Публичное выступление».	23
<b>Практическая работа №8.</b> Управление эмоциями. Приемы снятия стрессовых состояний	25
<b>Практическая работа №9.</b> Деловая игра «Введение коммерческих переговоров». Выработка совместных решений с контрагентами.	26

## ВВЕДЕНИЕ

Требования Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) направлены на формирование у студентов определенных профессиональных компетенций, которые способствуют внедрению молодого специалиста в профессиональную деятельность без особых нравственных и моральных травм.

Современный выпускник должен обладать мобильностью, позволяющей не только применять на практике полученные знания, но и выбирать рациональные пути решения различных задач.

Именно на формирование такой мобильности в настоящее время направлены практические занятия, основной задачей которых является закрепление и углубление теоретических знаний. Практическое занятие - это форма организации учебного процесса в ГАПОУ СО «ИМТ», предполагающая выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателя практической работы.

Дидактическая цель практических работ - формирование у студентов Автономного учреждения практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин, профессиональных модулей.

На практических занятиях по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации у студентов специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта закрепляется применение изучаемого теоретического материала и углубление теоретических знаний, формируются необходимые умения:

- проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств;
- устанавливать контакт с различными типами контрагентов, работниками предприятий (организаций)
- принимать способы аргументации;
- вырабатывать совместные решения с контрагентами, поставщиками, покупателями, подрядчиками, преодолевать возражения.
- взаимодействовать с контрагентами, коллегами в конфликтных ситуациях;
- правильно употреблять различные элементы системы языка, комбинируя их с другими элементами при продуцировании профессиональной речи;
- использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении;
- использовать правила русского речевого этикета в профессиональной деятельности;
- применять правила оформления документов служебного назначения, используя соответствующие речевые формулы и ключевые слова;

### Спецификация формируемых умений в процессе выполнения практических работ

Осваиваемые умения	Номер практической работы
У1 - проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств;	Практическая работа № 1,6
У2 - устанавливать контакт с различными типами контрагентов, работниками предприятий (организаций)	Практическая работа № 2
У3 - принимать способы аргументации;	Практическая работа № 2
У4 - вырабатывать совместные решения с контрагентами, поставщиками, покупателями, подрядчиками, преодолевать возражения.	Практическая работа № 2, 3
У5 - взаимодействовать с контрагентами, коллегами в конфликтных ситуациях;	Практическая работа № 8,9,10
У6 - правильно употреблять различные элементы системы языка, комбинируя их с другими элементами при продуцировании профессиональной речи;	Практическая работа № 5
У7 - использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении;	Практическая работа № 4

У8 - использовать правила русского речевого этикета в профессиональной деятельности;	Практическая работа № 3
У9 - применять правила оформления документов служебного назначения, используя соответствующие речевые формулы и ключевые слова;	Практическая работа № 4

Для подготовки студентов к предстоящей трудовой деятельности важно развить у них интеллектуальные умения - аналитические, проектировочные, конструктивные, поэтому характер заданий на занятиях должен быть таким, чтобы студенты были поставлены перед необходимостью анализировать процессы, состояния, явления, проектировать на основе анализа свою деятельность, намечать конкретные пути решения той или иной практической задачи.

Практические задания выполняются студентами Автономного учреждения самостоятельно под контролем преподавателя во время учебного процесса по календарно-тематическому плану на основании нормативных документов, методических рекомендаций, полученных теоретических знаний.

Структура практического занятия:

- сообщение темы и цели практической работы;
- актуализация теоретических знаний, которые необходимы для выполнения практической работы;
- ознакомление обучающихся с алгоритмом проведения практической работы;
- заполнение рабочей тетради;
- непосредственное проведение практической работы;
- обобщение и систематизация полученных результатов (в виде отчетов);
- защита отчетов;
- подведение итогов практической работы.

Преподаватель проверяет отчет студента о выполненной практической работе и делает отметку в журнале учебных занятий в соответствии с правилами ведения журнала.

Критерии оценки:

- «отлично» - 100-90% выполненной работы,
- «хорошо» - 89-80% выполненной работы,
- «удовлетворительно» - 79-70% выполненной работы,
- «неудовлетворительно» - 69% и менее выполненной работы.

В соответствии с рабочей программой дисциплины ОГСЭ.06 Деловые коммуникации количество часов, отведенное на практические занятия составляет 20 часов.

**Практическая работа № 1.**  
**Тема: Личность и коллектив**

**Цель:** возможность практического изучения основ самооценки. Поиск своих личных конкурентных качеств.

**Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.

**Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.

**Задание:**

**Используемые рабочую тетрадь и лекции по теме «Личность и коллектив», поэтапно выполните все предложенные задания в практической работе №1:**

**1. Дайте краткую характеристику, представленным в классификации видам общения.**

**1. По цели общения:**

1. «Контакт масок» - \_\_\_\_\_
2. Примитивное общение - \_\_\_\_\_
3. Формально-ролевое общение - \_\_\_\_\_
4. Деловое общение - \_\_\_\_\_
5. Межличностное (духовное) общение - \_\_\_\_\_
6. Манипулятивное общение - \_\_\_\_\_
7. Светское общение - \_\_\_\_\_

**2.** Каждый участник оценивает по шкале от 0 до 6, в какой мере ему присущи отдельные качества, руководствуясь своим собственным представлением о себе; если человеку кажется, что ему вообще не присуще данное качество, ставит 0, если выражено очень слабо - 1, если данное качество полностью свойственно - 6. Самооценка проводится в течение 10 минут.

2. Общее задание: группа должна проранжировать 10 качеств в зависимости от их важности и решить, какое из них - самое важное в межличностном общении. Спорные проблемы следует обсуждать вплоть до достижения согласия. По истечении 30 минут работа группы прерывается, независимо от того, какая часть задания будет выполнена.

3. Группа анализирует переживания участников после групповой дискуссии согласно перечню Правил Совместных Поисков, которые зачитываются. Каждый, участник, руководствуясь этими правилами, в течение 1-2 минут говорит о том, что происходило между ним и другими людьми во время ранжирования качеств.

Правила Совместных Поисков:

1. Говори о своих действиях и чувствах, о поступках и переживаниях других людей группы.
2. Учись доверять своим ощущениям: они более ценны, чем общие рассуждения.
3. Старайся быть открытым, когда говоришь или слушаешь других.
4. Рискуй: без риска останешься в плену уже известного.
5. Не заставляй других делать то, на что они не могут решиться.

Качества, важнейшие для делового общения

- Эмпатия - умение видеть глазами других, понимать его так же, как они.
- Доброжелательность - уважение, симпатия, умение понимать людей даже тогда, когда не одобряет их поступки, готовность поддерживать других.
- Аутентичность - способность быть самим собой в контактах с людьми.
- Конкретность — умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.
- Инициативность - способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.
- Непосредственность - умение говорить и действовать напрямую.
- Открытость - готовность открыть другим свой внутренний мир и твердая убежденность, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность.

- Принятие чувства - умение выражать и готовность принимать свои чувства и эмоциональную экспрессию со стороны других.
- Конфронтация - предполагает не запугать или покарать другого, а установить подлинные и искренние отношения.
- Самопознание - исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, готовность принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором своей самооценки

### **3. Ответьте на контрольные вопросы по данной теме № 1 «Личность и коллектив»:**

- Отметьте качества, которые, являются личностными качествами делового человека:
  - - уверенность в себе;
  - - владение предметом общения;
  - - самоуверенность;
  - - гордость;
  - - компетентность;
  - - эмоциональность.
- В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:
  - из-за того, что;
  - так как;
  - поскольку;
  - вследствие того, что;
  - в связи с тем, что.Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

## **Практическая работа № 2.**

### **Тема: Личность и коллектив**

**Цель:** данной темы является возможность практического изучения основ командообразования.

- 1. Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.
- 2. Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.
- 3. Проведение занятия в форме игры**

Игры на командообразование

1. «Как и у меня...»

Инструкция: "Возьмите лист бумаги и подпишите сначала на нем заголовок: "Человек, у которого такие же, как и у меня...", а затем в столбик следующее:

1. Рост
2. Цвет глаз
3. Цвет волос
4. Знак зодиака
5. Любимое блюдо
6. Любимый напиток
7. Любимое животное
8. Черта характера - черта гордости
9. Черта характера - предмет стеснения
10. Способ реагирования на опасность
11. Способ знакомства с противоположным полом

Теперь ваша задача в течение пяти минут, гуляя по всему пространству, найти людей, у которых есть то, что мы только что перечислили, и попросить их поставить Вам напротив одинаковой с ними позиции свою роспись. Росписи необходимо получить по всем позициям. По одной и той же позиции можно получить несколько росписей".

2. «Тройки»

Инструкция: "Разбейтесь, пожалуйста, на группы по три человека так, чтобы второй и третий из группы были наименее знакомыми тебе людьми. У каждого из вас будет примерно по тридцать секунд (примерно, потому что я могу в любой момент остановить время), чтобы рассказать о себе своим партнерам. Когда я скамандую: "Переход!", твоя задача найти двух человек, с которыми ты еще не общался. В этой новой тройке повторяется тот же самый процесс. Только вместо рассказа о себе ты рассказываешь о тех двоих, с кем был в предыдущей тройке. Рассказать должен успеть каждый из группы. В своей третьей тройке (с кем еще не общался) тебе придется рассказывать уже не только о своих партнерах из первой тройки, но и о тех, о ком ты узнал во второй. И т.д."

3. «Расскажи мне обо мне»

Ведущий предлагает членам группы разбиться по парам. В течении 5 минут каждый рассказывает друг другу о себе. Затем все садятся в круг и каждая пара по очереди выходит в центр: один участник садится на стул, второй встает за ним, кладет ему на плечи руки и говорит о сидящем как от себя, представляя себя его именем, затем они меняются. Пары можно оставить из предыдущего упражнения.

«Какие мы хорошие»

Инструкция: «Вам нужно показать, какие вы все хорошие. Сделайте презентацию вашей команды. На подготовку – 10 минут».

**Ответьте на контрольные вопросы по данной теме № 2 «Личность и коллектив»:**

- Перечислите комплекс мер направленных на развитие командного духа.
- Что такое командообразование?



### Практическая работа №3.

#### Тема: Культура речи, этика делового общения

**Цель:** возможность практического изучения видов и причин языковых ошибок, коммуникативных неудач, их устранение.

**Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.

**Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.

**Задание:**

**1. Ознакомьтесь с таблицей «Композиционное построение речи», приведите конкретные примеры привлечения внимания.**

Композиционное построение речи	
Части выступления	Примеры привлечения внимания
1. Вступление Задачи: - Пробудить интерес к теме предстоящего разговора; - Установить контакт; - Подготовить слушателей к восприятию выступления; - Обосновать постановку вопроса. Основное условие - максимальная лаконичность	- обращение; - изложение цели выступления, обзор главных разделов темы; - прием сопереживания; Изложение парадоксальной ситуации
2. Главная часть. Задачи: - Последовательно разъяснить выдвинутые предложения; - Доказать их правильность; - Подвести слушателей к необходимым выводам.	- апелляция к интересам; - прием соучастия; - апелляция к событиям; - апелляция к географическим или погодным условиям; - апелляция к речи предыдущего оратора;
3. Заключение. Задачи: - Суммировать сказанное. - Повысить интерес к предмету речи. - Подчеркнуть значение сказанного. - Поставить задачи. - Привязать к непосредственным действиям (в митинговой речи).	- апелляция к авторитетам или известным источникам; - апелляция к личности оратора; - юмористическое замечание; - вопросы к аудитории.

**2. Подготовьте информационную речь (5 мин.). Обоснуйте актуальность выбранной темы. Используйте приемы привлечения внимания аудитории. Продумайте заключительные фразы речи. При подготовке речи используйте следующую памятку:**

Памятка:

«Информационная речь с первого до последнего слова – продукт обдуманного плана. Иначе она будет ни интересна, ни ясна. Достичь того и другого можно, если она построена с учетом интересов слушателя, на целесообразном сочетании элементов нового и старого, конкретна в частностях и в целом, если она поддерживает ощущение поступательного движения, использует моменты конфликтно-драматического порядка, создает в аудитории все нарастающее ожидание, завершаемое развязкой.

Вступление стоит подобрать и продумать так, чтобы оно вызывало внимание. Приподняло интерес, пояснило намерения оратора. Главная часть речи должна быть развита в соответствии с определенным планом и учетом тематического задания, состава аудитории и обстановки.

В заключении еще раз поясняется поставленная цель, поднимается на высшую ступень интерес слушателей, подчеркивается смысл речи и делается все возможное, чтобы создать у аудитории надлежащее настроение (« П. Сопер).

Материалы к заданию (примерные темы для информационной речи):

- события в нашей стране,
- события за рубежом;
- новости науки и техники;

- спортивные новости;
- новинки литературы.

### 3. Ознакомьтесь со структурой убеждающей речи.

*Структура убеждающей речи:*

1. Формулировка своего утверждения.
2. Более подробное изложение своих взглядов.
3. Аргументация или обоснование утверждения.

Если нужно переубедить слушателей, то добавляется еще один пункт:

- Опровержение противоположного взгляда.
- *Составьте небольшое выступление, цель которого - убедить слушателей, что соблюдение правил этикета создает престижный имидж интеллигентного человека. Для аргументации используйте приведенные высказывания:*
- Манеры не пустяки, они плод благородной души и честности ума (А. Теннисон).
- Воспитанность - единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда, ибо, чтобы распознать в тебе большие способности, нужно больше времени (Ф. Честерфилд).
- Изящество в обращении лучше изящества форм; оно доставляет более наслаждения, чем картины и статуи; это самое изящное из всех изящных искусств (Р. Эмерсон).
- Ничто не ценится так дорого и ничто не обходится нам так дешево, как вежливость (Сервантес).
- Вежливость - это желание всегда встречать вежливое обращение и слыть обходительным человеком (Ларошфуко).
- Этикет - это разум для тех, кто его не имеет (Вольтер).

### 4. Используя приведенную ниже характеристику побуждающей к действию речи, составьте текст выступления, в соответствии с предложенной ситуацией.

Побуждающей к действию речь может представлять собой анализ ситуации, вывод о перспективах ее развития и затем — постановку практических задач перед аудиторией, побуждение ее к конкретным действиям.

Ситуация:

На предприятии возникла необходимость работы в выходной день. Директор обращается к сотрудникам с речью на эту тему. При этом ему нужно побороть недовольство в рядах рабочих и побудить их к выходу на работу в выходной день.

**Практическая работа № 4.**  
**Тема: Культура речи, этика делового общения**

**Цели практической работы:**

Закрепить на практике теоретические знания и умения по оформлению документов служебного пользования.

**Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.

**Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.

**Задание:**

**1. Используя схему, объясняющую структуру делового письма составьте:**

- письмо-приглашение на презентацию директору строительной компании «Стройинвест»;
- письмо-просьбу;
- благодарственное письмо;
- информационное письмо.

Основные составляющие части в структуре делового письма:

- Служебная часть письма включает в себя элементы, предшествующие и подытоживающие информационную часть. А именно:

- приветствие и обращение к адресату;
- лид-абзац;
- заключительная формула вежливости;
- подпись;
- возможен постскриптум и постпостскриптум

- Информационная часть — это текст письма. И в соответствии с его информационным насыщением можно выделить одноаспектные и многоаспектные письма. Если надо рассмотреть несколько вопросов, возникает необходимость в дополнительной структуризации письма, что подразумевает под собой разделение текста на три части: вводную, основную и заключительную. Вводная часть может состоять из одного абзаца и используется для конкретизации сути вопроса, который послужил поводом для письма. Здесь важна ясность и четкость изложения.

В основной части текста необходимо последовательно раскрыть различные аспекты вопроса. Изложение каждого нового аспекта необходимо начинать с абзаца — это значительно облегчит работу с письмом.

Заключительная часть письма подытоживает все вышесказанное, в ней содержится общий вывод.

**2. Определите достоинства и недостатки современных видов деловой переписки.**

**3. Сформулируйте правила составления и оформления электронного письма.**

**4. Расшифруйте следующие акронимы (слова, сформированные из первых букв словосочетания), используемые при деловой переписке:**

ASAP —  
MSG —  
CUL — ;  
JUL — ;  
IMHO — ;  
BTW — ;  
F2F — ;  
LOL — ;  
TNX — ;  
911 — .

**5. Дополните перечень особенностей официально-делового стиля русского языка:**

- Высокая степень употребления терминологической лексики. Например, собственник, дотация, регистрация, статьи бюджета и т.д.

- Именной характер речи, выражающийся в употреблении отглагольных существительных, которые обозначают опредмеченное действие. Например, решение вопроса, погашение кредита и т.д.

- .....

**6. Расшифруйте четыре правила, на которых держится деловая переписка:**

- Точность;
- Грамотность;
- логичность.
- корректность.

**7. Составьте резюме по образцу**

*Образец составления резюме*

Позиция:  
переводчик с английского языка, методист

Иванова Мария Ивановна

Дата рождения: 1. 01. 1976

Образование: высшее гуманитарное

Стаж работы: 5 лет

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

Место работы (учебы): \_\_\_\_\_

Домашний телефон: \_\_\_\_\_

Рабочий телефон/факс: \_\_\_\_\_

Мобильный телефон: \_\_\_\_\_

Адрес e-mail: \_\_\_\_\_

**Сведения об образовании и имеющемся опыте работы:**

ЗАО «Альфа» - гид с английского языка - 05. 2002 – по настоящее время.

МГУ им. М.В. Ломоносова, факультет иностранных языков – ассистент кафедры иностранных языков - 09. 1999 – 07. 2002.

МГУ им. М.В. Ломоносова – студентка дневного отделения - 09. 1992 – 07. 1999.

**Сведения о профессиональных и личностных качествах:**

**Коммуникабельность, высокая работоспособность, доброжелательность.**

**Дополнительное образование:**

Курсы иностранных языков при Дипломатической Академии МИД РФ – 01. 2001 – 12. 2001.

**Прочие сведения:**

Пользователь ПК, водительские права.

**Отличие и награды:**

Не имею.

**Интересы, склонности:**

Увлекаюсь живописью.

**Сведения о рекомендациях:**

Рекомендации имеются и при необходимости могут быть предоставлены.

Личная подпись

М. И. Иванова

15. 05. 2006 года

*Образец составления делового письма*

Министерство связи Российской Федерации  
Закрытое акционерное общество «Европа»  
(ЗАО «Европа»)

195298, г. Санкт-Петербург, ул. Коммуны, д. 4. Тел. (812) 333-22-11. Факс (812) 333-22-12.  
E-mail: evgora @ ru

ОКПО 8000000000, ОГРН 1300000000000, ИНН/КПП 1000000000/900000000

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_

Начальнику типографии  
ЗАО «Курьер»  
Назарову И.П.

**Письмо о заключении**

договора на 2007 год  
Уважаемый Иван Петрович!

Сообщаю Вам, что проект договора о нашем взаимном сотрудничестве на 2007 год рассмотрен. В этой связи я просил бы Вас, сообщить мне удобную Вам дату для встречи, в ходе которой мы могли бы обсудить окончательный вариант указанного договора. Перечень вопросов для обсуждения прилагается. Надеюсь, что и в будущем году сотрудничество между нашими организациями будет успешным.

С уважением,  
начальник рекламного отдела

И.И. Иванов

*Образец составления пресс – релиза*

Общество с ограниченной ответственностью «РИАЛ»

ООО «РИАЛ»

**ПРЕСС – РЕЛИЗ**

21.10.2006 год

№ ПР - 3

Эмбарго

09ч. 00мин. 1. 11. 2000 года

отдел PR

---

Все на молодежный рекламный фестиваль!

Рекламный фестиваль!

В Манеже с 1 по 5 декабря 2006 года пройдет первый молодежный рекламный фестиваль!

Он будет посвящен телевизионным рекламным роликам!

Особое внимание будет уделяться рекламным роликам, представленным Российскими молодыми режиссерами. В фестивале примут участие такие известные фирмы как «Невская Косметика», «Горизонт», «Пискаревский молочный завод».

Все участники фестиваля получают памятные призы!

Более подробную информацию о фестивале можно получить в газете «Комсомольская Правда».

**Контактная информация:** г. Санкт – Петербург, ул. Ломоносова, д. 20. Тел.: 333-33-33

*Образец составления заявления*

Генеральному директору ООО «Корд»  
Иванову А. И.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу Вас выдать мне справку о заработной плате для предоставления в Управление социальной защиты населения Кировской городской администрации.

Менеджер по реализации

И. И. Петров

01. 12. 2006 года

**Практическая работа №5.**  
**Тема: Культура речи, этика делового общения**

**Цели практической работы:**

Закрепить на практике теоретические знания и умения по оформлению документов служебного пользования.

**Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.

**Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.

**Задание:**

**1. Подготовьтесь к тренингу** «Международные переговоры между Россией и Японией, основные сходства и отличия». Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составьте устный рассказ о России;
- составьте устный рассказ о Японии;
- подумайте, как вы начнете и закончите деловые переговоры;
- какие протокольные мероприятия вы можете предложить каждой из сторон.

**2. Подготовьте сценарий** ролевой игры «Совещание». Вам предлагается сыграть роль докладчика, которому поручено выступить на совещании. Цель совещания – принятие экономически обоснованных решений. Для обсуждения предлагаются следующие проблемы:

- проблема этичности рекламы на телевидении;
- проблема развития двухсторонней связи между организациями производящими шубы из натурального меха и обществом защиты животных;
- проблема формирования социальной рекламы детских домов.

**3. Сравните столбцы в таблице 1** и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

**4. Ответьте на контрольные вопросы, используя учебное пособие «Технология делового воздействия и практика ведения деловых переговоров»**

1. Деловые переговоры: их виды, процесс, этапы.
2. Тактика и порядок ведения переговоров.
3. Национальные особенности делового общения.

**Практическая работа №6.**  
**Тема: Ораторское искусство**

**Цели практической работы:**

Закрепить на практике теоретические знания и умения публичного выступления.

**Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.

**Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.

**Задание:**

**1. Ознакомьтесь с таблицей «Композиционное построение речи», приведите конкретные примеры привлечения внимания.**

Композиционное построение речи	
Части выступления	Примеры привлечения внимания
<p>1. Вступление</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Пробудить интерес к теме предстоящего разговора;</li> <li>- Установить контакт;</li> <li>- Подготовить слушателей к восприятию выступления;</li> <li>- Обосновать постановку вопроса .</li> </ul> <p>Основное условие - максимальная лаконичность</p> <p>2. Главная часть.</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Последовательно разъяснить выдвинутые предложения;</li> <li>- Доказать их правильность;</li> <li>- Подвести слушателей к необходимым выводам.</li> </ul> <p>3. Заключение.</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Суммировать сказанное.</li> <li>- Повысить интерес к предмету речи.</li> <li>- Подчеркнуть значение сказанного.</li> <li>- Поставить задачи.</li> <li>- Привязать к непосредственным действиям (в митинговой речи).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обращение;</li> <li>- изложение цели выступления, обзор главных разделов темы;</li> <li>- прием сопереживания;</li> </ul> <p>Изложение парадоксальной ситуации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- апелляция к интересам;</li> <li>- прием соучастия;</li> <li>- апелляция к событиям;</li> <li>- апелляция к географическим или погодным условиям;</li> <li>- апелляция к речи предыдущего оратора;</li> <li>- апелляция к авторитетам или известным источникам;</li> <li>- апелляция к личности оратора;</li> <li>- юмористическое замечание;</li> <li>- вопросы к аудитории.</li> </ul>

**2. Прочитайте и прокомментируйте употребление иностранных слов. Всегда ли они уместны в деловом общении? Исправьте предложения.**

- эти новации направлены на укрепление ресурсной базы коммерческого банка;
- по получение резюме материал будет немедленно отослан в ваше распоряжение;
- не будем экстраполировать вопрос инфляции.

**3. Проанализируйте отрывки из газетных текстов и найдите речевые ошибки:**

- Деятельность редакции по уточнению текстов лимитирована утратой части манускриптов.
  - Контингент студентов растет и надо сказать еще об одном симптоме этого факта.
  - Эксклюзивные скидки в «Пассаже».
  - Реклама: «Ив Роше» нужен дистрибьютер (заинтересованных просим обращаться на английском языке).
  - Двадцать лет своей автобиографии он посвятил выведению новых сортов клубники.
- Исправьте предложения.

**Практическая работа №7.**  
**Тема: Ораторское искусство**

**Цели практической работы:**

Закрепить на практике теоретические знания и умения публичного выступления.

**Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.

**Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.

**Задание:**

**1. Подготовьтесь к тренингу «Публичные выступления».**

Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составьте текст публичной речи на тему «Агитационная программа политического кандидата Иванова И. И.»;
- найдите сведения о политических задачах данного кандидата;
- определите, как вы будете удерживать внимание слушателей;
- выступите перед аудиторией.

**2. Объясните значение следующих слов:**

- апелляция;
- реестр;
- директива;
- сертификат;
- формуляр;
- ходатайство.

**3. В списке слов используются различные деловые жанры, исключите лишнее и оставьте только жанры побуждения:**

- приказ;
- аннотация;
- служебное распоряжение;
- инструкция;
- заявление;
- резюме;
- запрос;
- жалоба;
- рекомендация;
- публичная речь.

**4. Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?**

На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходы.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.



**Практическая работа №8.**  
**Тема: Управление эмоциями.**  
**Конфликтология.**

**Цели практической работы:**

Закрепить на практике теоретические знания и умения поведения в конфликтных ситуациях.

**Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.

**Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.

**Задание:**

**1. Помогите директору найти этичный выход из этой конфликтной ситуации? Скажите можно ли уволить всю бригаду или лучше согласиться на их требования?**

Существует торгово-закупочная фирма по сбыту продуктов питания, расфасованных в стеклянную тару.

Однажды директору фирмы доложили, что бригада грузчиков поставила вопрос: «Или увеличение заработной платы в 1,5 раза, или вся бригада завтра пишет заявление об увольнении, и уходят в другую компанию, которая недавно въехала в соседнее помещение, и где такую заработную плату платят».

**2. Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобные мероприятия? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?**

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

**Стресс** –(от англ. Stress – напряжение) – состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием различных неблагоприятных факторов. При стрессе в организме человека в ответ на негативное внешнее воздействие возникают защитные физиологические реакции.

**3. Перечислите основные факторы стресса на работе:**

- это перегрузка,
- отсутствие контакта с коллегами и руководителем,
- .....

(несправедливое и необъективное разрешение конфликтной ситуации в отношении одного из работников, постоянное давление со стороны окружающих, смена работы, приближение срока уплаты долга, крутые перемены в семейной и общественной жизни)

**4. Перечислите последствия стресса:**

- сердечно-сосудистые заболевания
- ...

**5. Перечислите широко известные рецепты от стресса.**

## Практическая работа №10.

**Тема: Деловая игра «Введение коммерческих переговоров». Выработка совместных решений с контрагентами.**

**Цели практической работы:**

1. Закрепить на практике теоретические знания и умения по решению ситуационных заданий по выработке совместных решений в рамках деловых переговоров.

**Материально-техническое обеспечение:** индивидуальные письменные принадлежности (ручка), рабочая тетрадь.

**Методическое обеспечение:** указания к выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Деловые коммуникации.

### Задание № 1

В списке слов используются различные деловые жанры, исключите лишнее и оставьте только жанры побуждения:

- приказ;
- аннотация;
- служебное распоряжение;
- инструкция;
- заявление;
- резюме;
- запрос;
- жалоба;
- рекомендация;
- публичная речь.

### Задание № 2

**Составьте эссе на тему «Международные деловые переговоры».**

### Задание № 3

Выполните тестовое задание, при необходимости воспользуйтесь лекционным материалом.

1. Что такое кейс - метод?

- метод анализа ситуации;
- метод исследования рынка кейсов;
- метод тестирования рекламы.

2. Маркетинг – это

- инкрустация по дереву;
- социальный и управленческий процесс, направленный на удовлетворение нужд и потребностей, как индивидов, так и групп посредством создания, предложения и обмена на рынке обладающих ценностью товаров и услуг;
- разметка разграничительных полос на дорогах.

3. Спонсорство – это

- вид предпринимательской деятельности, основная цель которого – действия на благо как самого предпринимателя, так и получателя его помощи;
- изменения величины спроса на рынке;
- искусство ведения дискуссий.

4. Деловой протокол – это

- деловой документ, заполняемый после проведения международных переговоров;
- организация встреч, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, формирование культурной программы;
- разработка протокольных мероприятий.

5. К протокольным мероприятиям относятся:

- деловой завтрак;
- деловой обед;
- деловой полдник;
- чай;
- деловой ужин;

- прием.

6. Слоган – это

- рекламный лозунг, призыв;
- ситуация, когда отсутствует единое мнение;
- сокращенное название двух иностранных слов.

7. Деловая беседа по телефону – это

- встреча официальных лиц;
- самый быстрый деловой контакт;
- обмен мнениями по определенному вопросу.

#### Задание № 4

Подготовьтесь к тренингу «Международные переговоры между Россией и Японией, основные сходства и отличия». Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составьте устный рассказ о России;
- составьте устный рассказ о Японии;
- подумайте, как вы начнете и закончите деловые переговоры;
- какие протокольные мероприятия вы можете предложить каждой из сторон.

#### Задание № 5

Сравните столбцы в таблице 4.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 4.1

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

#### Задание № 8

Проанализируйте отрывки из газетных текстов и найдите речевые ошибки:

1. Деятельность редакции по уточнению текстов лимитирована утратой части манускриптов.
2. Контингент студентов растет и надо сказать еще об одном симптоме этого факта.
3. Эксклюзивные скидки в «Пассаже».
4. Реклама: «Ив Роше» нужен дистрибьютер (заинтересованных просим обращаться на английском языке).
5. Двадцать лет своей автобиографии он посвятил выведению новых сортов клубники.

Исправьте предложения.

#### Задание № 9 Подготовьтесь к тренингу «Публичные выступления».

Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составьте текст публичной речи на тему «Агитационная программа политического кандидата Иванова И. И.»;
- найдите сведения о политических задачах данного кандидата;
- определите, как вы будете удерживать внимание слушателей;
- выступите перед аудиторией.

## **Задание № 10. Прочитав диалоги, найдите и исправьте ошибки.**

### **Диалог 1.**

Б.: Я посылала резюме на должность менеджера по рекламе, Вы смотрели?

А.: пауза... Извините, а не могли бы Вы представиться. Хорошо. Я бы хотела узнать о вас немного больше. Образование, указанное в резюме, нас устраивает. А опыт у вас есть?

Б.: Разумеется. Сначала я работала менеджером в ресторане. Я провела там 1 года, и затем перешла в фирму, где работаю в данный момент менеджером по рекламе.

А.: Это интересно. А почему вы недовольны своей работой? Почему вы собираетесь уходить?

Б.: А зачем Вам это? Ну, зарплата там неплохая, должна признаться. Но рабочий график неудобен для меня. И часто я работаю там сверхурочно. Кроме того, у вас отличная репутация, и я надеюсь приобрести больше возможностей и перспективу роста в вашей компании.

А.: Понятно. А что вы можете рассказать мне о ваших положительных качествах?

Б.: Ну... я приступаю к работе вовремя. Я обучаюсь довольно быстро. Я коммуникабельна, отличаюсь креативностью идей и к тому же неплохой художник.

А.: Хорошо. Думаю, достаточно. Что ж, Елена Александровна. Большое спасибо. Было приятно побеседовать с вами, и мы сообщим вам о результатах собеседования через несколько дней. До свидания.

### **Диалог № 1.1.**

Б.: Здравствуйте. Мне назначено собеседование.

А.: Доброе утро, Елена Александровна. Итак, вы подали заявление о приеме на работу в нашу компанию. Верно?

Б.: Да, я посылала резюме на должность менеджера по рекламе.

А.: Хорошо. Я бы хотела узнать о вас немного больше. Образование, указанное в резюме, нас устраивает. А опыт у вас есть?

Б.: Разумеется. Сначала я работала менеджером в ресторане. Я провела там 1 года, и затем перешла в фирму, где работаю в данный момент менеджером по рекламе.

Б.: Это интересно. А почему вы недовольны своей работой? Почему вы собираетесь уходить?

А.: Ну, зарплата там неплохая, должна признаться. Но рабочий график неудобен для меня. И часто я работаю там сверхурочно. Кроме того, у вас отличная репутация, и я надеюсь приобрести больше возможностей и перспективу роста в вашей компании.

Б.: Понятно. А что вы можете рассказать мне о ваших положительных качествах?

А.: Ну... я приступаю к работе вовремя. Я обучаюсь довольно быстро. Я коммуникабельна, отличаюсь креативностью идей и к тому же неплохой художник.

Б.: Хорошо. Думаю, достаточно. Что ж, Елена Александровна. Большое спасибо. Было приятно побеседовать с вами, и мы сообщим вам о результатах собеседования через несколько дней. До свидания.

А.: С нетерпением буду ждать вашего извещения, была рада общению. До свидания.

### **Диалог № 2.**

А.: Алло. Компания «Креатив».

Б.: Добрый день. Центр красоты Аделина. Администратор Татьяна.

А.: Здравствуйте, с Вами говорит Елена Лапшина, представитель компании.

Б.: Очень приятно. Слушаю вас.

А.: Мне хотелось бы до начала презентации нашей косметики кое-что уточнить.

Б.: Пожалуйста. Я вас слушаю.

А.: Мы с вами приготовили 5 подарочных сертификатов, верно?

Б.: Да. 3 сертификата на косметику и 2 сертификата на профессиональный макияж от нашего визажиста.

А.: А возможно добавить еще 5 сертификатов?

Б.: Нет! Конечно. Время у нас уже нет. Мы все обсудили, поправки внести не могу.

А.: Спасибо.

Б.: Еще есть какие-нибудь вопросы.

Б.: До свидания.

### **Диалог № 2.2**

А.: Алло. Компания «Креатив».

Б.: Добрый день. Центр красоты Аделина. Администратор Татьяна.

А.: Здравствуйте, с Вами говорит Елена Лапшина, представитель компании.

Б.: Очень приятно. Слушаю вас.

А.: Мне хотелось бы до начала презентации нашей косметики кое-что уточнить.

Б.: Пожалуйста. Я вас слушаю.

А.: Мы с вами приготовили 5 подарочных сертификатов, верно?  
Б.: Да. 3 сертификата на косметику и 2 сертификата на профессиональный макияж от нашего визажиста.  
А.: А возможно добавить еще 5 сертификатов?  
Б.: Конечно. Время у нас еще есть. Мы все сделаем.  
А.: Отлично. Спасибо. Мне приятно сотрудничать с вашим центром красоты.  
Б.: Если у вас возникнут еще какие-нибудь вопросы, звоните. Я к вашим услугам.  
А.: Спасибо. В случае необходимости я обязательно воспользуюсь вашим предложением. Всего доброго.  
Б.: До свидания.

### **Диалог № 3. Подчеркните правильные действия и реплики**

Заходите неуверенно, прежде приоткройте дверь. Заходите уверенно.

У двери дождитесь, пока на Вас обратят внимание. Не дожидаясь пока на Вас обратят внимание начинайте диалог.

Поздоровайтесь (с настроением!):

- *Добрый день!*
- *Здравствуйте!*

Пауза (дождитесь, когда клиент ответит «Добрый день!»). *Дождаться не следует, переходите сразу к представлению.*

Представьтесь (у двери либо у стола – не в пути!):

- *Меня зовут Петр Петров, компания...*

Пауза ... Напомните, откуда знакомы:

- *Я звонил Вам вчера (позавчера или др.) и мы договорились о встрече сегодня в 11.*
- *Вы что не помните?! Ну и память у Вас!*
- *Мы договорились о встрече с Иваном Ивановичем, директором Вашего предприятия, на сегодня в 11-00. Это Вы? Очень приятно!*

Пауза. Если клиент не предлагает пройти, присесть, спросите:

Если клиент не предлагает пройти, сами пройдите и присаживайтесь, где Вам угодно

Если директор в кабинете не одна/не один, то:

- *Я вижу, вы не один. Мы будем разговаривать вместе?*

Если «да», то обратиться ко второму собеседнику:

- *Разрешите познакомиться./ — Могу ли я узнать, как Вас зовут?*
- *Меня зовут..., а Вас?*

После того, как собеседник назовет имя, спросите:

- *Кто вы в компании?*

**Вручите визитки** всем участникам встречи, после того как все расположились для разговора!

### **Диалог № 4.**

А. — Это фирма "Сателит"?

Б. - Да.

А. — Вы получали наш факс об изменении вашего индивидуального номера налогоплательщика?

Б. - Нет. Какие изменения, почему Я не в курсе. Как так, Я буду жаловаться!

А. — Извините, но мы отправляли уведомление.

Б. — Ничего не хочу слышать. Ждите буду жаловаться директору.

#### **Диалог № 4.1**

А. — Это фирма "Сателит"?

Б. - Да.

А. — Вы получали наш факс об изменении вашего индивидуального номера налогоплательщика?

Б. - Да.

А. — Вы подготовили необходимые документы?

Б. — Да.