

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Многопрофильный колледж



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.06. Профессиональная этика и психология делового общения  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности СПО**

**46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

Магнитогорск, 2018

## **ОДОБРЕНО**

Предметно – цикловой комиссией  
Гуманитарных дисциплин и ДОУ  
Председатель: Ю.А. Риве  
Протокол № 6 от 21.02.2018 г..

Методической комиссией  
Протокол №4 от 01.03.2018 г.

## **Разработчик**

Е.А. Губчевская  
преподаватель МпК ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»

Методические указания по выполнению практических занятий и лабораторных работ разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения».

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Методические указания	
Практическое занятие 1	7
Практическое занятие 2	7
Практическое занятие 3	8
Практическое занятие 4	9
Практическое занятие 5	9
Практическое занятие 6	10
Практическое занятие 7	11
Практическое занятие 8	12
Практическое занятие 9	13
Практическое занятие 10	13

## ВВЕДЕНИЕ

Важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки студентов составляют практические занятия и лабораторные работы. Являясь частью изучения учебной дисциплины, они призваны, экспериментально подтвердить теоретические положения и формировать общие и профессиональные компетенции, практические умения.

Ведущей дидактической целью *практических занятий* является формирование практических умений - профессиональных (умений выполнять определенные действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности) или учебных (умений решать задачи по математике, физике, химии, информатике и др.), необходимых в последующей учебной деятельности по общим гуманитарным и социально-экономическим дисциплинам, математическим и естественнонаучным, общепрофессиональным дисциплинам.

Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию действующих федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования.

В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Основы электротехники» предусмотрено проведение практических и лабораторных работ.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь**:  
- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

Содержание практических и лабораторных работ ориентировано на подготовку студентов к освоению профессионального модуля основной профессиональной образовательной программы по специальности и овладению профессиональными компетенциями:

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обращивать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и

передавать факсы.

А также формированию общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Выполнение студентами *практических работ* по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление, развитие и детализацию полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;

- формирование и развитие умений: наблюдать, сравнивать, сопоставлять, анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследования, пользоваться различными приемами измерений, оформлять результаты в виде таблиц, схем, графиков;

- приобретение навыков работы с различными приборами, аппаратурой, установками и другими техническими средствами для проведения опытов;

- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;

- выработку при решении поставленных задач профессионально значимых качеств, таких как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Продолжительность выполнения практической, лабораторной работы составляет не менее двух академических часов и проводится после

соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

## 2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

### Тема 1.1. Основные этические нормы и принципы

#### Практическое занятие № 1.

*Семинар на тему «Основные этические категории»*

#### **Формируемая компетенция:**

ОК 1, 4, 8

**Цель работы:** Получение навыков соблюдения основных этических норм.

#### **Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

#### **Задание:**

Подготовить сообщения на следующие темы:

1. Происхождение терминов «этика», «мораль», «нравственность».
2. Сущность, функции, структура и сфера морали.
3. Понятие профессиональной этики.
4. Этические категории как узловые понятия науки о морали.
5. Структура нравственной нормы.
6. Особенности моральных принципов.
7. «Золотое правило» нравственности.

Заслушать подготовленные выступления, проанализировать их.

Проанализировать собственное поведение на предмет соблюдения общепринятых этических норм.

#### **Форма представления результата:**

1. Устные ответы, выступления.
2. Письменные ответы на предложенные вопросы.

## Тема 1.2. Профессиональная этика и деловой этикет

### Практическое занятие № 2

Семинар на тему «Деловой этикет в повседневном деловом общении»

**Формируемая компетенция:**

ПК 1.2; ОК 2-4, 6.

**Цель работы:** получение навыков поведения в соответствии с общепринятым деловым этикетом.

**Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

*знать:*

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе.

**Задание:**

Подготовить ответы на следующие вопросы:

1. Что такое профессиональная этика и бизнес-этикет?
2. На каких принципах основан профессиональный этикет? Охарактеризуйте пять основных принципов.
3. Какие действия включает «протокол первых секунд»?
4. Какие правила этикета необходимо соблюдать при приветствии, рукопожатии и представлении друг другу участников общения?
5. Каких принципов нужно придерживаться в повседневном деловом общении с равностоящими коллегами?

**Форма представления результата:**

1. Устные ответы, выступления.
2. Письменные ответы на предложенные вопросы.

**Задание:**

1. Подготовить сообщение на одну из тем на выбор: «Дресс-код как составляющая имиджа делового человека», «Подарки в деловой сфере», «Визитная карточка в деловой сфере».
2. Заслушать подготовленные сообщения, ответить на следующие вопросы:
  - Какие разновидности дресс-кода существуют?
  - Каковы общие требования дресс-кода в деловой сфере?
  - Какие подарки уместны и неуместны с точки зрения профессиональной этики?
  - В каких именно случаях уместны те или иные подарки?
  - Какие рекомендации по оформлению визитных

карточек Вы могли бы дать? Какая информация обязательно должна быть на визитной карточке?

- Какие правила по обмену визитными карточками существуют?

3. Письменно выполнить предложенные задания.

**Форма представления результата:**

1. Устные ответы, выступления.
2. Устные и письменные ответы на предложенные вопросы.

**Тема 1.3 Социальная роль. Ролевые ожидания.  
Практическое занятие № 3.**

*Защита проектов на тему «Ролевые ожидания в процессе делового общения»*

**Формируемая компетенция:**

ОК 2, 3, 6, 7.

**Цель работы:** Развитие навыков выявления социальной роли в процессе делового общения

**Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

**Задание:**

1. Прослушать, проанализировать и обсудить подготовленные сообщения.
2. Проанализировать собственный статусный и ролевой набор.
3. Проанализировать ролевой набор: женщины-учёного, директора школы, секретаря-делопроизводителя, тренера хоккейной команды, ученика начальной школы, менеджера по туризму.
4. Проанализировать оптимальный состав малой группы с точки зрения распределения ролей.

**Форма представления результата:**

1. Устные выступления с проектами.
2. Устный ответ (анализ проекта).
3. Устный ответ на задание 4.
4. Письменный ответ на задание 3.

## Тема 1.4. Деловая и управленческая этика

### Практическое занятие № 4.

Семинар «Деловая и управленческая этика и этика государственной службы»

#### Формируемая компетенция:

ПК 1.2, 1.3, 1.8

**Цель работы:** Развитие коммуникативных способностей с точки зрения соблюдения делового этикета.

#### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

#### Задание:

1. Изучить принципы правила этикета в общении начальника и подчинённого.
2. Смоделировать ситуацию делового общения начальника и подчинённого.
3. Проанализировать правила этикета при телефонном деловом разговоре и электронной деловой переписке.

#### Порядок выполнения работы:

1. Выбрать выполняемую роль (начальника или подчинённого).
2. Разыграть ситуацию общения в профессиональной сфере.
3. Проанализировать результаты работы. (Какие принципы этики были соблюдены, а какие – нарушены? Как можно было бы исправить допущенные ошибки?)

#### Форма представления результата:

1. Устный ответ на задание 1.
2. Активное участие в моделировании ситуации собеседования.
3. Устный анализ смоделированной ситуации.

## Тема 1.4. Деловая и управленческая этика

### Практическое занятие № 5.

#### Ролевая игра «Собеседование»

#### **Формируемая компетенция:**

ПК 1.2, ОК 1, 2, 7, 8

**Цель работы:** Развитие коммуникативных способностей с точки зрения соблюдения делового этикета.

#### **Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

#### **Задание:**

Смоделировать ситуацию собеседования.

#### **Порядок выполнения работы:**

1. Выбрать роль: проводящего собеседование или проходящего собеседование.
2. Подготовить вопросы для собеседования, резюме.
3. Смоделировать ситуацию собеседования.
4. Проанализировать собеседования с точки зрения соблюдения профессиональной этики. (Какие вопросы были уместны и неуместны? Удачны ли были ответы проходящего собеседование? Как можно исправить допущенные ошибки? Какие рекомендации Вы бы дали при прохождении собеседования?)

#### **Форма представления результата:**

1. Письменная подготовка задания 2.
2. Устный ответ на задание 4.

## Тема 2.1. Общение – основа межличностных отношений

### Практическое занятие № 6.

*Типология людей и направленность личности*

*Коммуникативные тренинги*

#### **Формируемая компетенция:**

ОК 2, 3, 4, 8

**Цель работы:** Развитие навыков саморефлексии и коммуникабельности

**Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

#### **Задание**

1. Составить тезисы на тему «Этапы коммуникативного процесса. Управление общением».
2. Изучить и проанализировать различные варианты типологии людей.

#### **Порядок выполнения работы:**

1. Изучить теоретический материал по теме.
2. Выступить с ответами на задания 1, 2.
3. Назвать и охарактеризовать уровни и этапы общения.
4. Разделиться на пары, смоделировать диалог профессиональной направленности, применив приёмы манипуляции.
5. Озвучить составленные диалоги перед аудиторией, проанализировать их.

#### **Форма представления результата:**

1. Устный ответ на задание 1, 2.
2. Активное участие в работе на занятии.

## Тема 2.2. Общение как обмен информацией и как взаимодействие

### Практические занятия № 7, 8.

#### *Невербальная коммуникация*

#### **Формируемая компетенция:**

ОК 3, 4, 5

**Цель работы:** Развитие навыков по определению значения неосознанных невербальных сигналов; развитие навыков по осознанному применению невербальной коммуникации.

#### **Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

#### **Задание:**

1. Подготовить сообщения и презентации.
2. Проанализировать свои навыки в определении значения невербальных сигналов.
3. Подготовить небольшое устное выступление, озвучить, применяя осознанные невербальные сигналы.

#### **Порядок выполнения работы**

1. Просмотреть и проанализировать документальные фильмы о невербальной коммуникации.
2. Заслушать и проанализировать сообщения.
3. Охарактеризовать основные невербальные символы и их значение.
4. Выступить с речью, применяя невербальные сигналы, оказывающие положительное влияние на собеседника.

#### **Форма представления результата:**

1. Устное выступление с подготовленным сообщением.
2. Устный анализ сообщений.
3. Устно выступление с применением невербальных сигналов.

## Тема 2.3. Барьеры общения и мотивы поведения

### Практическое занятие № 9.

*Деловая игра «Коммуникативные барьеры»*

#### **Формируемая компетенция:**

ОК 2, 3, 6; ПК 1.3, 1.8

**Цель работы:** Развитие коммуникативных способностей и навыков устранения барьеров в деловом общении.

**Выполнив работу, Вы будете:**

**уметь:**

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

**Задание:**

**Задание 1**

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

**Задание 2**

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении.

Проблемные ситуации обсудите.

**Задание 3**

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

**Задание 4**

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

### **Задание 5**

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

### **Порядок выполнения работы**

1. Выполнить задания 1-5.
2. Провести деловую игру:
  - а) Распределить роли сотрудников одной организации (по группам);
  - б) смоделировать ситуацию совещания, где часть участников намеренно создаёт барьеры в общении, а другая стремится выйти из сложившейся кризисной ситуации.
3. Подвести итоги, проанализировать результаты деловой игры.

#### **Форма представления результата:**

1. Устные ответы на задания 1 – 5.
2. Активное участие в деловой игре.

## **Тема 2.4. Деловая беседа. Техника и тактика дискуссий, публичных выступлений.**

### **Практическое занятие № 10, 11.**

*Выступление с аргументированной речью на заданные темы*

#### **Формируемая компетенция:**

ОК 2, 3, 6; ПК 1.2

**Цель работы:** Развитие коммуникативных способностей и освоение навыков управления дискуссией.

#### **Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

#### **Задание:**

Подготовить устное выступление с учётом приёмов техники и тактики аргументирования.

#### **Порядок выполнения работы:**

1. Просмотреть фрагменты программы «К барьеру»; проанализировать а) аргументирование участниками программы своей точки зрения; б) навыки ведения дискуссии.
2. Изучить лекционные материалы.
3. Выступить с аргументированной речью.
4. Выслушать альтернативные точки зрения.
5. Обсудить выбранную проблему в форме дискуссии, учитывая знания по технике и тактике аргументирования.

#### **Форма представления результата:**

1. Устные выступления.
2. Активное участие в дискуссии.

### Тема 3.1 Конфликт и его диагностика Практическое занятие № 12.

*Семинар «Комплимент и критика в деловом общении»*

#### **Формируемая компетенция:**

ОК 1, 3, 8

**Цель работы:** научиться применять комплимент и критику в деловом общении.

#### **Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

#### **Задание:**

Подготовить сообщения на темы «Комплимент в деловом общении», «Критика в деловом общении».

#### **Порядок выполнения работы:**

1. Изучить теоретический материал по теме.
2. Выступить с сообщениями, проанализировать их.
3. Смоделировать ситуации делового общения между начальником и подчинённым с применением комплимента и критики.

#### **Форма представления результата:**

1. Устные выступления, ответы на вопросы по лекции.
2. Активное участие в семинаре, моделировании ситуации делового общения.

## Тема 3.2 Правила успешного общения в ситуации конфликта Практическое занятие № 13.

*Ролевая игра «Моделирование ситуации конфликта»*

### **Формируемая компетенция:**

ОК 1 – 8; ПК 1.2 – 1.6, 1.8

**Цель работы:** Научиться диагностировать конфликт, развить навыки корректного поведения в ситуации конфликта.

### **Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

### **Задание:**

1. Изучить теоретический материал по теме.
2. Смоделировать ситуацию конфликта в отношениях: продавца и покупателя, преподавателя и студента, директора компании и его секретаря, оператора телефонной службы интернет-провайдера и абонента.
3. Выбрать стратегию поведения, направленную на погашение конфликта.
4. Проанализировать работу.

### **Форма представления результата:**

Активное участие в практическом занятии.

### Тема 3.3 Поведение в нестандартных и конфликтных ситуациях

#### Практическое занятие № 14.

##### *Особенности общения в конфликте*

##### **Формируемая компетенция:**

ОК 1 – 8; ПК 1.2 – 1.6, 1.8

**Цель работы:** Развить навыки корректного поведения в конфликте.

##### **Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

##### **Задание:**

Подготовить развёрнутые ответы на следующие вопросы:

1. Каковы могут быть стратегии поведения в конфликтной ситуации?
2. В чём состоит роль самооценки в ситуации конфликта?
3. В чём состоят особенности анализа общения в конфликте?
4. Пути улучшения деловых и межличностных взаимоотношений.

##### **Порядок выполнения работы:**

1. Изучить теоретический материал по теме.
2. Заслушать и проанализировать ответы на поставленные вопросы.
3. Выработать оптимальные модели поведения в конфликтной ситуации.

##### **Форма представления результата:**

1. Устные ответы.
2. Активное участие в практическом занятии.

**Темы 3.1 - 3.3 Конфликт и его виды. Конфликт и его диагностика. Поведение в нестандартных и конфликтных ситуациях**

**Практическое занятие № 15.**

*Защита рефератов*

**Формируемая компетенция:**

ОК 1 – 8; ПК 1.2 – 1.6, 1.8

**Цель работы:** Анализ поведения персонажей фильма «Служебный роман» с точки зрения профессиональной этики и психологии делового общения, защита рефератов.

**Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

**Задание:**

Подготовить рефераты на одну из тем на выбор:

1. «Барьеры в общении в фильме»,
2. «Этика в отношениях руководителя и подчинённого в фильме»,
3. «Образ секретаря с точки зрения профессиональной этики в фильме».

**Порядок выполнения работы:**

1. Изучить теоретический материал по теме.
2. Заслушать и проанализировать ответы на поставленные вопросы.
3. Выработать оптимальные модели поведения в конфликтной ситуации.

**Форма представления результата:**

1. Устные ответы.
2. Реферат.
3. Активное участие в практическом занятии, анализ и оценка собственной работы