

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«РОСТОВСКИЙ-НА-ДОНУ КОЛЛЕДЖ РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ И ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
(ГБПОУ РО «РКРИПТ»)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

по дисциплине

**ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ**

для специальности

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Квалификация выпускника:
специалист по документационному обеспечению управления и
архивному делу

Составитель:
Кальмовая С.А.,
преподаватель
ГБПОУ РО «РКРИПТ»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Практическая работа 1. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих.	5
2. Практическая работа 2. Визитная карточка. Правила оформления и использования.	9
3. Практическая работа 3. Анализ практических ситуаций управленческой этики.	11
4. Практическая работа 4. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	14
5. Практическая работа 5. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	1
Список используемой литературы	21
Приложения	22

Введение

Практические занятия по учебной дисциплине ОП.03 «Профессиональная этика и психология делового общения» составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки и направлены на подтверждение теоретических положений и формирование практических умений и практического опыта:

- устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- соблюдать служебный этикет;
- встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях,
- сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;
- согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);
- выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;
- согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;
- организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;
- соблюдать этикет и основы международного протокола;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- определять необходимые источники информации;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли;
- проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей профессии (специальности);
- применять стандарты антикоррупционного поведения. Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование практических профессиональных умений: применять техники и приемы эффективной коммуникации в профессиональном и повседневном общении; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; эффективно разрешать конфликты.

Содержанием практических занятий по дисциплине являются решение

разного рода задач, в том числе общепрофессиональных (анализ производственных ситуаций, решение ситуационных задач, отработка коммуникативных умений в деловых играх и т.п.), выполнение вычислений, расчетов при выполнении тестов; анализ результатов самодиагностики.

Выполнению практических работ предшествует проверка знаний студентов, их теоретической готовности к выполнению задания.

Практические работы студенты выполняют под руководством преподавателя. При проведении практических занятий учебная группа может делиться на подгруппы численностью не менее 8 человек. Объем заданий для практических занятий спланирован с расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть выполнены качественно большинством студентов.

Формы организации работы обучающихся на практических занятиях: фронтальная, групповая и индивидуальная.

При фронтальной форме организации занятий все студенты выполняют одновременно одну и ту же работу. При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется группами по 2 - 5 человек. При индивидуальной форме организации занятий каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Отчет по практической работе представляется в письменном или печатном виде в формате, предусмотренном шаблоном отчета по практической работе. Защита отчета проходит в форме доклада обучающегося по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

Оценки за выполнение практических занятий могут выставляться по пятибалльной системе или в форме зачета и учитываться как показатели текущей успеваемости студентов.

Критерии оценки практических работ.

Оценка «5» ставится, если учащийся выполняет работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности; все задания выполняет в условиях и режимах, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдает требования правил безопасности труда; в отчете правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, вычисления.

Оценка «4» ставится, если выполнены требования к оценке «5», но было допущено два - три недочета, не более одной негрубой ошибки и одного недочёта.

Оценка «3» ставится, если работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, позволяет получить правильные результаты и выводы: если в ходе проведения были допущены ошибки.

Оценка «2» ставится, если работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов: если опыты, измерения, вычисления, наблюдения производились неправильно.

Практическое занятие №1

Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих.

1. Цель работы: Получить навыки составления модели личности государственного служащего.

Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих

Задачи:

1. Изучить правовые нормы деятельности государственного служащего
2. Изучить этический кодекс государственного служащего
3. Составить модель личности государственного служащего

2. Литература:

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. Пособие для СПО / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с
2. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для СПО / Э А.П. Панфилова. - М.: Академия, 2022. - 207с.
3. Федеральный закон Российской Федерации «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ
4. Конспект лекций

3. Краткие теоретические сведения

Государственные служащие – группа должностных лиц, обладающих особым социально-правовым статусом и местом (рангом) в иерархии государственных организаций. Государственные служащие предстают в виде разновидности бюрократической общности чиновников, члены которой осуществляют на профессиональной основе публичную, имеющую опосредованно или непосредственно властную, управленческую природу, социально-обслуживающую деятельность. Эта деятельность может быть представлена как совокупность конкретных видов профессиональных услуг, осуществляемых государственными служащими по отношению к населению в соответствии с полномочиями. Развитие социальной и профессиональной компетентности государственных служащих и их влияние на повышение профессионализма, рассматривается как один из главных факторов, обуславливающих формирование этики государственной службы. Этика государственного служащего находится под влиянием нравственных регуляторов. Государственный служащий в силу своего положения задает нравственную модель поведения. Таким образом, этические регуляторы действия государственного служащего, с одной стороны, объективно отражают сложившуюся общественную нравственную систему, а, с другой стороны, влияют на нее.

Государственная служба - вид деятельности, связанный с осуществлением политики государства и реализацией от имени государства основных экономических, социальных и политических программ среди населения. Государственная служба предполагает наличие у каждого работающего того или иного объёма властных распорядительных полномочий, поэтому этика госслужбы включает в себя все основные элементы этики и культуры управления. Профессиональная этика государственного служащего помогает конкретизировать и реализовать моральные ценности.

Нравственные требования, предъявляемые к государственным служащим:

1. Исполнительская дисциплина. В основе этого требования лежит тот факт, что от государственного служащего порой зависит и жизнь человека, так как в профессиональную функцию чиновников входит оформление документов на человека с момента его рождения. Дисциплинированность, внимательность, исполнительность, пунктуальность, педантичность и законопослушность - эти качества характеризуют исполнительскую дисциплину. Также чиновнику должны быть присущи такие качества как коммуникабельность, открытость, уважение к чужой точке зрения, умение слушать и слышать, сдержанность, тактичность, воспитанность, владение словом, умение себя подать;

2. Особое положение государственного служащего в обществе приковывает к нему обострённое внимание людей (даже к его личной жизни). Из этого следует, что государственная служба - это не только профессия, но и образ жизни. Сдержанность, ощущение ответственности за отступление от моральных стандартов, личное поведение - это те качества чиновника, которые отвечают за то, какое мнение сложится у населения о государстве.

3. Государственный служащий должен ставить государственные интересы выше индивидуальных и частных интересов, целей и задач политических партий, других общественных объединений;

4. Соблюдение принципов государственной службы;

5. Постоянная готовность выступить на защиту Конституции, федеральных законов и законов субъектов федерации, никогда не нарушать положений принятой присяги на верность государству и не отказываться от законных требований по государственной должности;

6. Честная служба государству;

7. Стремление найти и использовать наиболее эффективные и экономичные способы выполнения государственных задач и функций;

8. Отсутствие в деятельности государственного служащего элементов дискриминации одних субъектов, с одной стороны, предоставления особых благ и привилегий другим субъектам, за особое вознаграждение или без него, с другой;

9. Никогда не принимать для себя и членов своей семьи никаких благ и преимуществ, используя при этом свои служебные полномочия;

10. Не давать никаких личных обещаний, связанных с обязанностями государственной службы;

11. Никогда не использовать никакую информацию, полученную конфиденциально во время исполнения своих должностных обязанностей, как средство получения личной выгоды;

12. Не заниматься предпринимательской деятельностью;

13. Разоблачать коррупцию и постоянно бороться с ней в государственных органах;

14. Соблюдать деловой режим и корректность общения с гражданами и коллегами;

15. Стремиться создавать благоприятный деловой имидж государственного служащего;

16. Не высказывать публично своего личного мнения о действующих политических деятелях;

17. Избегать злоупотребления служебным положением, корыстной или иной личной заинтересованности;

18. В общении с гражданами, как при исполнении своих полномочий, так и во внеслужебных отношениях соблюдать общепринятые правила поведения; вести себя с достоинством; демонстрировать вежливое корректное обращение, беспристрастность, принципиальность, стремление глубоко разобраться в существе вопроса, умение выслушать и понять другую позицию; равное отношение ко всем гражданам и юридическим лицам; взвешенность высказываемых суждений и принимаемых управленческих решений.

Требования к служебному поведению государственного служащего:

Государственный служащий обязан:

1. Исполнять должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне;

2. Исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют смысл и содержание его профессиональной служебной деятельности;

3. Осуществлять профессиональную служебную деятельность в рамках установленной законодательством Российской Федерации компетенции государственного органа;

4. Не оказывать предпочтение каким-либо общественным или религиозным объединениям, профессиональным или социальным группам, организациям и гражданам;

5. Не совершать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

6. Соблюдать ограничения, установленные настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами для гражданских служащих;

7. Соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на свою профессиональную служебную деятельность решений политических партий, других общественных объединений, религиозных объединений и иных организаций;

8. Не совершать поступки, порочащие его честь и достоинство;
9. Проявлять корректность в обращении с гражданами;
10. Проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;
11. Учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, а также конфессий;
12. Способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
13. Не допускать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету государственного органа;
14. Соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

4. Задание: Составить модель личности государственного служащего

5. Порядок выполнения работы:

- 5.1. Составить модель личности государственного служащего
- 5.2. Ответить на контрольные вопросы

6. Форма отчета Практическое занятие № 1

Требования этикета к государственным служащим.

Цель работы:

Задание:

Порядок выполнения работы:

Выполнение работы:

Ответы на контрольные вопросы

7. Вопросы к защите практической работы:

- 7.1. Понятия «государственный служащий» и «государственная служба».
- 7.2. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к служебному поведению государственного служащего.

Практическое занятие № 2.

Визитная карточка. Правила оформления и использования.

1. Цель работы

Отработка навыков этичного поведения в профессиональной деятельности

2. Краткие теоретические сведения

Визитная карточка является незаменимым аксессуаром при деловом общении людей. Она является вашей эмблемой и с ее помощью можно кратко и емко охарактеризовать себя и то, чем вы занимаетесь. Визитки имеют свою историю, стилистику оформления, правила и этикет ее вручения. Также это некий символ успешности хозяина, который отражает его положение и социальный статус.

Традиционно выделяют такие виды визиток:

Личная : содержит в себе минимальный набор информации о ее владельце, а именно: имя, фамилия, контакт. Для нее характерен, в основном, свободный стиль оформления, но если карточку использует лицо, имеющее важный статус, то она должна иметь элегантный стиль и изготовлена из дорогих материалов.

Семейная: является некой разновидностью личной. Содержит в себе сведения о семье, обычно ее отправляют вместе с поздравлениями и подарками.

Деловые визитки: используются для ведения бизнеса и представления себя партнерам. На ней можно узнать ФИО лица, его должность и компанию, где он работает, номер телефона. Также в ней указывается и сфера деятельности предприятия, где работает владелец. Согласно деловому этикету все визитки, принадлежащие сотрудникам одного предприятия, выполняются в едином стиле.

Стандартные размеры визиток в России: 90 x 55 мм. Визитная карточка не должна быть перегружена информацией, на ней должно оставаться свободное пространство. В тексте категорически неприемлемы ошибки, опечатки или неточности.

Максимальное количество цветов для оформления визитной карточки допустимо 4 оттенка гаммы. При выборе шрифта главный критерий — читабельность.

Визитная карточка составляется на языке, той страны, чьим гражданином ее владелец является. Если человек работает за рубежом, то он должен иметь визитку, на которой представлена вся информация, на языке того государства, где он в данный момент пребывает.

Классический вид визитной карточки

Название фирмы (организации, учреждения)	
Имя, Отчество, Фамилия Должность	
Адрес	Телефон Факс
Адрес электронной почты	

3. Порядок выполнения практической работы

3.1. Участие в обсуждении вопросов по теме.

3.2. Выполнение заданий для практической работы.

4. Вопросы для обсуждения

4.1. Какие существуют виды визитных карточек?

4.2. Какую роль играют визитные карточки?

4.3. Основные требования к оформлению визитных карточек.

5. Список справочной литературы

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. Пособие для СПО / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с

2. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для СПО /Э А.П. Панфилова. - М.: Академия, 2022. - 207с.

6. Форма отчета

Практическое занятие № 2.

Тема занятия:

Цель занятия:

Задание:

Порядок выполнения работы:

Вывод о проделанной работе:

Задания для практической работы:

Задание 1. Разработайте макет своей визитной карточки.

Задание 2. Ответ на контрольные вопросы.

Практическое занятие №3

Анализ практических ситуаций управленческой этики

1. Цель работы

Формирование навыков делового общения.

2. Краткие теоретические сведения

Самым распространенным методом формального и неформального взаимодействия является беседа. Она может быть как самостоятельной формой, так и включенной, например, в деловую встречу.

Беседа представляет собой своеобразную психологическую пьесу, включающую монологи и диалоги, определенный набор ролей, разыгрываемых в рамках конкретного времени и ситуации

Деловая беседа, как правило, состоит из пяти фаз:

- 1) начало беседы;
- 2) передача информации;
- 3) аргументирование;
- 4) опровержение доводов собеседника;
- 5) принятие решений.

Если вам нужно привлечь внимание собеседника и произнести ключевые высказывания, то сделайте следующее:

- установите зрительный контакт с собеседником;
- снижайте скорость речи;
- между блоками слов вставляйте микропаузы;
- варьируйте темп, высоту и громкость — это подчеркнет основные моменты;
- добавляйте своему голосу приятный тембр, интонации;
- избегайте озвученных пауз («А...», «Хм...»): тишина предпочтительнее ненужных слов-паразитов;
- добавляйте доверительные или авторитарные интонации;
- сократите дистанцию между собой и слушателями.

Публичные речи могут быть самостоятельным жанром деловой коммуникации, а могут быть включены в какие-то формы, например совещания, конференции, презентации, митинги, праздники.

Как и в любой форме делового общения у речи должна быть продумана внутренняя структура, поэтому она должна содержать **вступление, основную часть и заключение**.

Способность грамотно организовать и представить публично свои мысли является важнейшим фактором, определяющим личный и профессиональный успех человека, его конкурентоспособность. Ситуация, когда оратор говорит, а другие слушают и адекватно реагируют или отвечают на комментарии, — это эффективная возможность увидеть себя со стороны и понять, как оценивают тебя другие.

3. Порядок выполнения практической работы

3.1. Участие в обсуждении вопросов по теме.

3.2. Выполнение заданий для практической работы.

4. Вопросы для обсуждения

4.1. Дайте определение деловой беседы.

4.2. Каковы правила ведения беседы?

4.3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий.

4.4. 5. Список справочной литературы

5.1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова.- М.: Юрайт, 2019 (Основное печатное издание – ОПИ 1.).

5.2. Лавриненко В.Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова.- М.: Юрайт, 2019. – ЭБС, Юрайт, 2019.

6. Форма отчета

Практическое занятие № 3.

Тема занятия:

Цель занятия:

Задание:

Порядок выполнения работы:

Вывод о проделанной работе:

Задания для практической работы:

Задание 1. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот

- Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте.

Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это все личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем

приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед.

Задание 2. 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.

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

Задание 3. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести?

Практическое занятие №4

Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа.

Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов.

Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений

1. Цель занятия: получить навыки составления плана деловой беседы и переговоров

2. Литература:

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. Пособие для СПО / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с

2. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для СПО /Э А.П. Панфилова. - М.: Академия, 2022. - 207с.

3. Конспект лекций.

3. Краткие теоретические сведения

Деловые беседы

Деловая беседа – это словесный контакт, инициатор которого преследует определенные цели.

Деловые беседы проводятся в свободной форме, предназначены для обсуждения любых возникших вопросов и не обязательно заканчиваются принятием решения. Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи, разработка стратегии и тактики достижения цели. Рекомендуется продумать возможный ход предстоящей беседы, подобрать необходимые документы, проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок и спрогнозировать реакцию собеседника. О беседе, как правило, договариваются за несколько дней. Это позволяет заранее продумать возможное её течение и основные детали. Время, выбранное для беседы, должно быть удобным и вам и вашему собеседнику.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов:

- начало беседы;
- передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решения.

Начало беседы влияет на её дальнейший ход. Задачами начального этапа являются установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы, а также привлечение внимания и интереса к проблеме. Во время беседы к собеседнику лучше обращаться по имени–отчеству. Необходимо расположить к себе собеседника с первых фраз и вопросов, которые могут не иметь прямого отношения к теме беседы. Во время беседы необходимо привлечь внимание собеседника, если вы будете говорить только о ваших проблемах, не затрагивая интересов собеседника, то на успех беседы

рассчитывать трудно. Поэтому следует связать ваш вопрос с проблемами собеседника, или найти, что может его заинтересовать в вашем вопросе или предложении. Во время беседы не давайте обещаний, которые вы не уверены, что сможете выполнить, и не делайте выводов за собеседника. В деловой беседе недопустимо срывать на собеседнике своё плохое настроение, проявлять пренебрежительное отношение к собеседнику, обрывать собеседника на полуслове, демонстрировать своё превосходство.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое должно излагаться четко и убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч. Необходимо поблагодарить собеседника за беседу и выразить уверенность в успешности дальнейшего сотрудничества.

Деловые переговоры

Переговоры – это средство взаимосвязи между людьми, предназначенные для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Переговоры предназначены для решения серьезных вопросов совместной деятельности предприятий, разграничения сфер деятельности, выработки ценовой политики и т.п. Они заканчиваются принятием итоговых документов или устных договорённостей.

В силу специфики своей работы любому руководителю достаточно часто приходится принимать участие в различных собраниях, совещаниях и деловых встречах, а также самому организовывать эти мероприятия. Необходимо соблюдать установившийся порядок их организации и проведения, т.к. часто от этого зависит успех всей коммерческой работы.

При подготовке деловой встречи необходимо:

1. Выбрать и четко сформулировать повестку дня. В повестке дня может быть два - три главных вопроса и три - четыре мелких. Если главных вопросов мало, то переговоры будут протекать неторопливо и займет столько же времени, как и при достаточном их количестве, а при большом количестве вопросов обсуждение станет поверхностным.

2. Определить состав участников переговоров.

3. Выбрать день и время проведения деловых переговоров. При проведении переговоров день и время заранее согласовывается со всеми участниками.

4. Оповестить участников о дне и времени проведения переговоров. Это желательно это сделать за 5—7 дней.

5. Установить ожидаемую длительность мероприятия и предупредить об этом участников. Опыт показывает, что объявление времени окончания деловой встречи сокращает ее длительность на 10—15 %.

6. Подготовить основной доклад или сообщение и определить обязательных участников обсуждения. Доклад должен быть конкретным, отражать сущность рассматриваемого вопроса, выводы необходимо

обосновывать. Многословие и неконкретность доклада или сообщения вызывает безразличие у слушателей.

7. Выбрать и подготовить помещение. Необходимо позаботиться о том, чтобы помещение было достаточно удобным и могло вместить всех участников. Нехватки стульев быть не должно. При организации переговоров на столах перед каждым участником желательно поставить карточку с указанием фамилии, имени, отчества, должности и наименования фирмы, которую он представляет. На столах также должны быть бумага и письменные принадлежности, можно поставить прохладительные напитки и стаканы. Хорошим тоном считается подать при проведении переговоров чай или кофе с небольшим количеством выпечки.

8. Начинать работу нужно в точно назначенное время. Задержка начала переговоров обычно приводит к тому, что при проведении следующих его участники будут собираться с большим опозданием. Время начала принято соблюдать неукоснительно всеми сторонами, опоздание на переговоры рассматривается как крайнее неуважение к партнерам.

Обстановка во время деловой встречи должна быть доброжелательной. Недопустимы личные выпады по отношению к участникам и выяснение отношений.

Важным этапом деловой встречи является принятие решения. Часто участники не в состоянии осознать, что пора принимать решение, или колеблются, не решаясь сделать выбор. В таких случаях лучше всего выбрать одно предложение и продолжать его рассматривать. Важно не пропустить момент, когда дебаты следует закрыть, хороший способ — промежуточное голосование. Оно подводит итог очередного этапа дискуссии. Не следует, однако, слишком спешить с окончательным голосованием, т.к. не исключено принятие решения, которое отвергается меньшинством. В этом случае члены меньшинства могут начать, доказывать неправоту большинства, что может привести к возобновлению обсуждения и потере уже достигнутых результатов. Когда вроде бы решение найдено, желательно разделить на две группы — «сторонников» и «противников» и постараться найти слабые места в разработанном решении. Окончательное решение необходимо четко сформулировать и записать.

4. Задание: составить план проведения деловой беседы и переговоров

5. Порядок выполнения работы:

5.1 Составить план проведения деловой беседы и переговоров

5.2 Ответить на вопросы

6. Форма отчета

Практическое занятие № 4

Составление плана проведения деловой беседы и переговоров

Цель работы:

Задание:

Порядок выполнения работы:

Выполнение работы

Ответы на вопросы

7. Вопросы к защите практической работы:

7.1 Понятия «деловая беседа» и «переговоры».

7.2 Правила подготовки и проведения деловых бесед.

7.3 Правила подготовки и проведения деловых переговоров.

Практическое занятие №5

Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

1. Цель работы: получение навыков разработки стратегии поведения в конфликтных ситуациях

2. Литература:

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. Пособие для СПО / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с

2. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для СПО /Э А.П. Панфилова. - М.: Академия, 2022. - 207с.

3. Конспект лекций.

3. Краткие теоретические сведения

Конфликт - отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц.

Существует четыре основных типа конфликтов:

1. Внутрличностный конфликт - одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы или производственные требования не согласуются с личными потребностями.

2. Межличностный конфликт - столкновение личностей по поводу каких-либо проблем.

3. Конфликт между личностью и группой - личность занимает позицию, отличающуюся от позиций группы. Это конфликт между руководителем и группой, членом группы и группой.

4. Межгрупповой конфликт. Может пагубно сказаться на результатах деятельности организации, нанести предприятию большой урон, так как в этом конфликте задействованы представители структурных подразделений, отделы, руководители разных уровней и т.д.

Причины конфликтов можно представить в виде следующих групп:

1. Причины, порожденные трудовым процессом (распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях и т.д.)

2. Причины, вызванные психологическими особенностями человеческих взаимоотношений /симпатии и антипатии людей/.

3. Причины, вызванные психологическими особенностями членов коллектива (различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и жизненном опыте и т.д.).

4. Причины, порожденные экономическим состоянием в стране.

По направленности конфликты бывают трех типов:

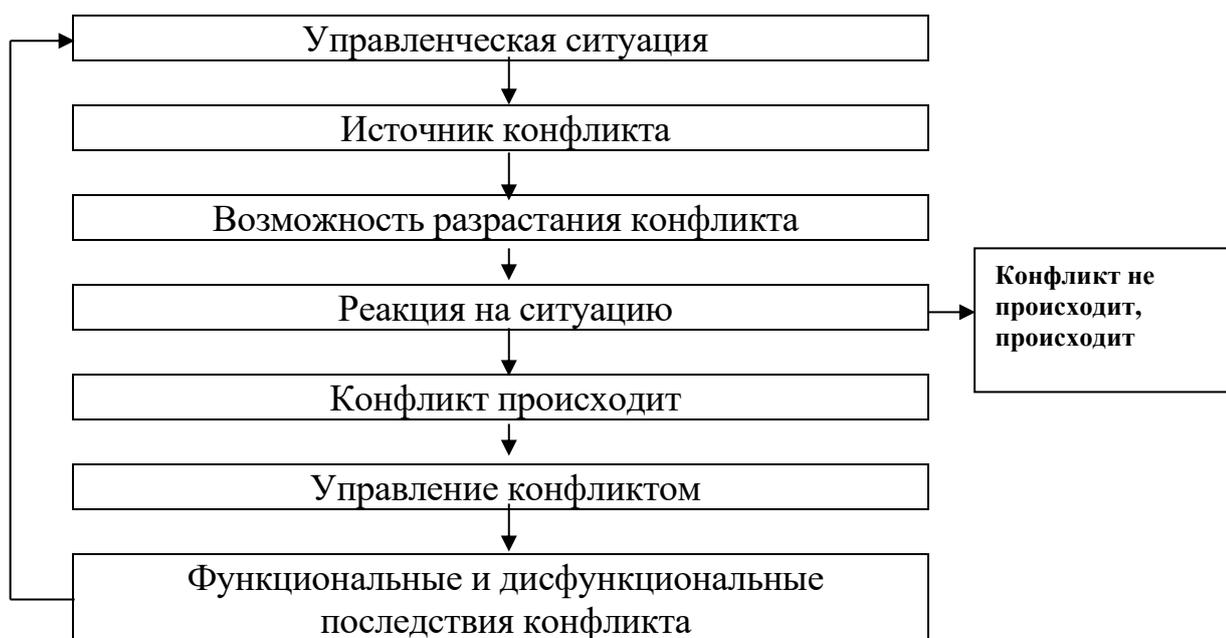
а) горизонтальные – вовлечены лица, не находящиеся в подчиненном отношении друг с другом;

б) вертикальные – участвуют лица, находящиеся в подчинении друг у друга;

в) смешанные – представлены «вертикальной» и «горизонтальной» составляющими.

Для начала конфликта необходим инцидент – повод, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны во времени, т.е. представляет собой процесс.

Модель конфликта как процесса выглядит следующим образом:



Последствия конфликтов:

1. Неудовлетворенность людей
2. Плохое состояние духа
3. Рост текучести кадров
4. Снижение производительности
5. Отсутствие желания работать и сотрудничать в будущем
6. Формирование образа врага
7. Образование клик
8. Распространение интриг

Методы решения конфликтов:

1. Применение специального координационного механизма.
2. Объединение и увлечение всех какой-то большой общей целью
3. Вознаграждения, поощряющие поведение тех, кто вносит большой вклад в достижение общих целей.

Шаги по разрешению конфликтов носят следующий характер:

Шаг I: Определение основных проблем.

Шаг 2: Определение вторичных причин конфликта.

Шаг 3: Поиск возможных путей разрешения конфликта.

Шаг 4: Совместное с конфликтующими сторонами решение о выходе из конфликта.

Шаг 5: Реализация намеченного совместного способа разрешения конфликта.

Шаг 6: Оценка эффективности усилий.

При разрешении конфликта не должно быть победителей, и побежденных, т.к. это влечет за собой, новую конфликтную ситуацию.

4. Задание: разработать стратегию поведения в конфликтных ситуациях

5. Порядок выполнения работы:

5.1. Проработайте предложенный тест. (Приложение А)

5.2. Подведите итоги.

5.3. Сделайте вывод, какая модель поведения в конфликтной ситуации характерна для вас.

5.4. Разработайте стратегию поведения в конфликтных ситуациях (Приложение Б), определите тип и причину конфликта

5.5. Ответьте на вопросы

6. Форма отчета

Практическое занятие № 5

Разработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Цель работы:

Задание:

Порядок выполнения работы:

Выполнение работы

Ответы на вопросы

7. Вопросы к защите практической работы:

7.1. Назовите типы конфликтов.

7.2. Назовите причины возникновения конфликтов в коллективе.

7.3. Назовите причины наиболее часто встречающихся конфликтов в вашем коллективе. Пути их разрешения.

7.4. В каком случае конфликт считается разрешенным?

Список используемой литературы

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. Пособие для СПО / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с
2. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для СПО /Э А.П. Панфилова. - М.: Академия, 2022. - 207с.

Приложение А

ТЕСТ

Тип Вашего поведения в конфликтной ситуации

Прочитайте приведенные ниже высказывания и выберите по одному ответу

на каждый вопрос.

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я стараюсь уладить вопрос с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я стараюсь не задеть чувства другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку;
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно;
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;
б) Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении,

если он также идет навстречу.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию;

б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по – моему.

14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Я стараюсь не задеть чувства другого;

б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне на встречу.

19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому;

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека;

б) Я отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

б) Я стараюсь уговорить другого на компромисс.

25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте;

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию;

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;
 б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
 б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у других.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию;
 б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувства другого;
 б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка результатов

По каждому из пяти разделов подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом. Полученные суммы сравниваются между собой для выявления модели поведения в конфликтной ситуации.

Интерпретация

<i>Соперничество</i>	3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а
<i>Сотрудничество</i>	2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б
<i>Компромисс</i>	2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а
<i>Избегание</i>	1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б
<i>Приспособление</i>	1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а

Приложение Б

Разработайте стратегию поведения в приведенных ниже конфликтных ситуациях, определите тип и причину конфликта:

1. Между двумя сотрудниками организации возник конфликт по поводу справедливости распределения заработной платы, который мешает им успешно работать. Разберитесь с конфликтом и найдите, приемлемый для обоих способ примирения.

2. В трудовом коллективе, где имеется конфликт между двумя группами по поводу внедрения нововведений, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

3. Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой, чтобы Вы разобрались и поддержали его позицию.

4. В администрации обратился коллектив структурного подразделения с просьбой разрешить конфликт, возникший между руководителем и коллективом данного подразделения. Вследствие плохой организации труда, конфликт вышел за рамки подразделения (жалобы, публичные выяснения отношений); негативно отражается на производственных показателях.

5. Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, не связанный с производственным процессом. Часть членов коллектива приняла сторону одного из них, другая часть – другого. В результате этого в коллективе создалась нервная обстановка, что отразилось на производственных результатах.